

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
APOYO EN LA ARMONIZACIÓN DE MECI 1000:2005 Y NTCGP1000:2004
EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DE LA ALCALDIA DE
BUCARAMANGA**

DIANA CAROLINA TORRES PINTO

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACION E INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2009

**APOYO EN LA ARMONIZACIÓN DE MECI 1000:2005 Y NTCGP1000:2004
EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO ALCALDIA DE BUCARAMANGA**

DIANA CAROLINA TORRES PINTO

**Informe Final Práctica Empresarial para optar el título de Ingeniera
Industrial**

Supervisor de la Práctica Empresarial

Ing. RUBEN DARIO JACOME CABRALES

Supervisor de la Entidad

FRANCÉLY ARCINIEGAS CASTELLANOS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE ADMINISTRACION E INGENIERIAS

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2009

DEDICATORIA

Este largo camino va dedicado
a mis padres, hermanos y amigos.
No solo es un triunfo,
es el primer escalón para
alcanzar mis metas y
el éxito personal.

AGRADECIMIENTOS

En primero lugar quiero agradecer a DIOS por permitirme llegar hasta este punto tan importante en mi vida y mantenerme motivada durante este camino; de igual forma quiero agradecer a mis padres y hermanos por hacer esto posible, por su apoyo e incondicionalidad en mis estudios y actividades académicas, a mi novio y su familia ya que sin ellos este proceso hubiera sido más difícil, a mis demás parientes, amigos y compañeros de trabajo que me ayudaron con esta ardua labor que me permitió adquirir no solo experiencia personal, social sino también profesional.

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-----------|
| INTRODUCCION | 13 |
| 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA | 15 |
| 2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA | 18 |
| 2.1 MISIÓN SECRETARÍA DE GOBIERNO | 19 |
| 2.2 VISIÓN SECRETARIA DE GOBIERNO | 19 |
| 2.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO | 19 |
| 3. ANTECEDENTES | 22 |
| 4. JUSTIFICACION | 23 |
| 5. OBJETIVOS | 24 |
| 5.1 OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 24 |
| 6. MARCO TEORICO | 25 |
| 6.1 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO | 25 |
| 6.2 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA | 27 |
| 6.2.1 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS | 31 |
| 7.1 REPLANTEAR MISIÓN, VISIÓN Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO | 31 |
| 7.1.1 Propuesta de misión | 31 |
| 7.1.2 Propuesta de visión | 31 |
| 7.1.3 Propuesta Organigrama Secretaría de Gobierno | 32 |
| 7.2 IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS | 34 |
| 7.2.1 Identificación Objetivo General de la Secretaria de Gobierno | 34 |
| 7.2.2 Identificación Objetivos específicos de la Secretaria de Gobierno | 34 |
| 7.3 COORDINAR LA SENSIBILIZACIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO | 35 |
| 7.4 EL PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL | 35 |
| 7.4.1 Subsistema de Control Estratégico | 38 |
| 7.4.1.1 Componente Ambiente de Control | 38 |
| 7.4.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico | 40 |
| 7.4.1.2.1 Mapa de Procesos | 40 |
| 7.4.1.2.2 Modelo de Operación por Procesos | 42 |
| 7.4.1.2.3 Estructura Organizacional | 49 |
| 7.4.1.2.4 Caracterización por Procesos | 50 |
| 7.4.1.2.5 Planta de Personal | 53 |
| 7.4.1.3 Administración del Riesgo | 55 |
| 7.4.1.3.1 Contexto Estratégico | 55 |
| 7.4.1.3.2 Identificación del Riesgo | 60 |
| 7.4.1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo | 61 |
| 7.4.1.3.4 Política de Administración del Riesgo | 62 |

| | |
|--|-----------|
| 7.5 EL HACER EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL | 63 |
| 7.5.1 Subsistema de Control de Gestión | 63 |
| 7.5.1.1 Actividades de Control | 63 |
| 8. IMPLEMENTACION DE PROPUESTAS | 65 |
| 8.1 MEJORAS PROPUESTAS | 65 |
| 8.2 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS | 66 |
| 8.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN | 67 |
| CONCLUSIONES | 68 |
| RECOMENDACIONES | 69 |
| BIBLIOGRAFIA | 70 |

LISTA DE GRAFICAS

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfica 1. Organigrama Secretaría de Gobierno | 16 |
| Gráfica 2. Fase I Alcaldía de Bucaramanga | 17 |
| Gráfica 3. Mapa aéreo de Bucaramanga | 17 |
| Gráfica 4. Organigrama de la Alcaldía de Bucaramanga | 19 |
| Gráfica 5. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno | 27 |
| Gráfica 6. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos | 29 |
| Gráfica 7. Propuesta Organigrama Secretaría de Gobierno | 34 |
| Gráfica 8. Rango de valoración cuantitativa para interpretación de encuestas de MECI | 37 |
| Gráfica 9. Mapa de procesos administración Municipal | 42 |
| Gráfica 10. Organigrama para el proceso Apoyo a Procesos Policivos | 44 |
| Gráfica 11. Organigrama para el proceso Apoyo a Seguridad y Convivencia Ciudadana | 45 |
| Gráfica 12. Organigrama para el proceso Apoyo a Proyección y Desarrollo Comunitario | 48 |
| Gráfica 13. Matriz Probabilidad-Impacto | 62 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Ubicación de dependencias de la Secretaría de Gobierno externas a la planta física de la Alcaldía de Bucaramanga | 17 |
| Tabla 2. Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno | 35 |
| Tabla 3. Análisis de elementos del Componente Ambiente de Control | 38 |
| Tabla 4. Análisis de los elementos del Componente Direccionamiento Estratégico | 40 |
| Tabla 5. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Procesos Policivos | 43 |
| Tabla 6. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Seguridad y Convivencia Ciudadana | 46 |
| Tabla 7. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Proyección y Desarrollo Comunitario | 48 |
| Tabla 8. Cargos establecidos para cada proceso misional de la Secretaría de Gobierno | 50 |
| Tabla 9. Resumen de los procedimientos levantados en la Secretaría de Gobierno | 52 |
| Tabla 10. Resumen cantidad de procedimientos levantados en la Secretaria de Gobierno | 53 |
| Tabla 11. Oportunidades – factores externos | 57 |
| Tabla 12. Amenazas – factores externos | 59 |
| Tabla 13. Análisis del elemento Indicadores para el Componente Actividades de Control | 63 |
| Tabla 14. Mejoras propuestas | 65 |
| Tabla 15. Propuestas implementadas | 66 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|--|------|
| Anexo A. Encuesta para Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad para la Alcaldía de Bucaramanga. | 71 |
| Anexo B. Formato caracterización de procedimientos por Prisma Consultoría | 85 |
| Anexo C. Nuevo Formato caracterización de procedimientos | 87 |
| Anexo D. Formato Contexto Estratégico, Administración del Riesgo | 88 |
| Anexo E. Formato Identificación del Riesgo, Administración del Riesgo | 89 |
| Anexo F. Formato Análisis y Valoración del Riesgo, Administración del Riesgo | 90 |
| Anexo G. Formato Mapa de Riesgos, Administración del Riesgo | 91 |
| Anexo H. Formato Indicadores de Gestión para la Alcaldía de Bucaramanga | 92 |

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO EN LA ARMONIZACIÓN DE MECI 1000:2005 Y NTCGP1000:2004 EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

AUTOR(ES): Diana Carolina Torres Pinto

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Rubén Darío Jácome Cabrales

RESUMEN

El presente proyecto de grado consta de las actividades realizadas durante el proceso de armonización del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Gestión de Calidad en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga. La metodología a seguir se basó conforme a los lineamientos establecidos en las diferentes guías y manuales de implementación de estos dos sistemas, autorizados por el Departamento de Administración de la Función Pública. Este documento cuenta con la descripción de cinco actividades, las tres primeras consisten en replantear la misión, visión y estructura administrativa de la Secretaría de Gobierno, identificar objetivos y coordinar la sensibilización de todos los servidores públicos de esta entidad, iniciativa tomada por el actual Secretario de Gobierno ; las dos actividades restantes representan la parte fundamental del proyecto, pues describe paso a paso el desarrollo de este proceso de implementación, mediante el cual se llevó a cabo, el Planear y parte del Hacer del Sistema Integrado de Gestión y Control , conforme a la herramienta conocida como el ciclo de mejoramiento continuo en donde intervienen los cuatro factores elementales el Planear, el Hacer, el Verificar y finalmente el Actuar. El Planear del Sistema Integrado de Gestión y Control se encuentra conformado por el Subsistema de Control Estratégico y este a su vez contiene tres componentes, mediante los cuales se guiaron las actividades realizadas en este trabajo, por otro lado el Hacer presenta el Subsistema de Control de Gestión en donde solo se llevaron a cabo las actividades para el Componente Ambiente de Control. Al finalizar este trabajo, se dio cumplimiento a los objetivos planteados, brindando apoyo y seguimiento a los funcionarios en el proceso de implementación, cumpliendo con los compromisos y requerimientos exigidos por el Gobierno Nacional y además dando aprobación de varias propuestas planteadas.

PALABRAS CLAVES: Control interno, gestión de calidad, planear, subsistemas, componentes, elementos.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: HELPING WITH THE PROCESS OF HARMONIZATION OF MECI 1000:2005 AND NTCGP 1000:2004 IN THE SECRETARIA DE GOBIERNO OF THE ALCALDIA DE BUCARAMANGA.

AUTOR(ES): Diana Carolina Torres Pinto

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Rubén Darío Jácome Cabrales

RESUMEN

This project is about the activities made during the process of harmonization of the Standard Model of Internal Control and the Technical Standards of Quality Management in the SECRETARIA DE GOBIERNO of the ALCALDIA DE BUCARAMANGA. The methodology followed was based under the plan established in guides and manuals about the execution of these two systems, approved by the DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE LA FUNCION PUBLICA. This document has a description of five activities, the first three are to think on a new mission, vision and management structure of the SECRETARIA DE GOBIERNO, identify targets and coordinate the awareness of all the public workers of this entity, an initiative gave by the current Secretary of Government, the two remaining activities represent the core of the project, describes step by step the development of this implementation process, and the Planning of the Integrated Administration and Control, under a tool known as the cycle of continuous improvement which involves four basic factors, Planning, Doing, Checking and finally the acting. The Planning of the Integrated Administration system and Control is comprised with the strategically Control and this has three components inside, which has guided the activities in this work, on the other side presents the Making of the Subsystem Control where management is only carried out by the activities for Component Environment Control. Upon completion of this work, we gave effect to its objectives, providing support and monitoring staff in the implementation process, fulfilling the commitments and requirements imposed by the government and giving approval of several proposals.

PALABRAS CLAVES: Internal control, quality management, planning, subsystems, components, elements

INTRODUCCIÓN

Un tema pilar en todas las entidades es la calidad, es la capacidad de un organismo de ofrecer un servicio, producto o sistema de acuerdo con los requisitos del cliente y la regulación existente, es tan benéfico en todas las organizaciones que el afán de su implementación, no solo es que el sector privado use cada vez más con frecuencia este término, sino que además las entidades del Estado Colombiano incursionen en este rápidamente campo, cumpliendo con los métodos o procedimientos que requiere los sistemas de calidad.

Ante los esfuerzos del Gobierno Colombiano por concebir una organización en el marco conceptual de la calidad y con el fin de adoptar una nueva cultura de gestión en lo público, se incorpora el concepto de control interno orientado a garantizar el logro de objetivos de entidades del Estado y cumplimiento de principios que rigen la función pública y además se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público que establece controles que permitan evaluar el grado de avance y el logro del propósito de cada entidad.

De acuerdo con la Ley 87 de 1993¹ el Gobierno establece normas para el ejercicio del Control Interno en entidades y organismos del Estado y así mismo la Ley 489 de 1998² dispone “la creación del Sistema Nacional de Control Interno”, por ello el Departamento Administrativo de la Función Pública promueve implementar el Modelo Estándar de Control Interno que conduce a la expedición del Decreto 1599 de 2005³ “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.

Por otra parte el Congreso de la República expidió la Ley 872 del 2003⁴ por medio de la cual se crea el “Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público” y en el desarrollo de esta se adopta la “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004” en el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004⁵.

Hoy en día los organismos y entidades del Estado están comprometidos y obligados a adoptar estos dos sistemas y al mismo tiempo armonizarlos, unificando sus fechas de implementación, limitante de este proceso que

¹ http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/normatividad/leyes/ley_87_1993.pdf

² http://www.santander.gov.co/documentos_interes/ley_489_de_1998.pdf

³ http://www.santander.gov.co/documentos_interes/Decreto_1599_2005.pdf

⁴ http://www.cundinamarca.gov.co/Cundinamarca/Archivos/fileo_otrssecciones/fileo_otrssecciones3853434.htm

⁵ http://www.santander.gov.co/documentos_interes/Decreto_4110_de_2004.pdf

establece un plazo máximo hasta el 8 de Diciembre de 2008, según el Decreto 2913 de 2007⁶.

Fruto de la creación y armonización del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno, en la Alcaldía de Bucaramanga, junto con un grupo de asesores, profesionales, funcionarios de apoyo, se pretenden poner en marcha el desarrollo de estos dos importantes temas de la Administración Pública Nacional, sin embargo el compromiso comienza por cada Secretaría u oficina perteneciente a esta entidad, pero en este caso el enfoque será exclusivamente a la Secretaría de Gobierno Municipal.

De esta manera será posible dar a conocer el desarrollo de las diferentes actividades necesarias para cumplir paso a paso los requerimientos del proceso de implementación de MECI 1000:2005 Y NTCGP 1000:2004, conforme con un cronograma establecido previamente por la entidad a cargo del proceso en la Alcaldía y con beneficios no solo para el ciudadano mismo, sino para una de las Secretarías más amplias de la Alcaldía de Bucaramanga, la Secretaría de Gobierno.

Los capítulos⁷ a tratar en el siguiente trabajo están conformados por Generalidades de la Empresa en donde se describe los aspectos principales de la Secretaria de Gobierno; el Diagnóstico de la Entidad que da a conocer la misión, visión y el contexto actual de esta Secretaria frente a factores que incurrirán en este proceso; en los Antecedentes se referencian documentos o archivos existentes que ayudarán al buen desarrollo de la práctica; la Justificación por su parte, señala las razones por las cuales este trabajo se llevará a cabo; los Objetivos determinan las acciones concretas para conseguir lo que se pretende con este proceso; en el Marco Teórico incluye los aspectos y conceptos necesarios para el desarrollo de la práctica empresarial, las Actividades Desarrolladas describen el proceso a realizar en la Secretaria de Gobierno para dar cumplimiento a este trabajo y finalmente la Implementación de Propuestas q da a conocer los resultados de las habilidades y conocimientos que se deben tener en cuenta para el mejoramiento de la Secretaria de Gobierno.

⁶ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26015>

⁷ Guía para la Presentación de Proyectos de Grado e Informes Finales de Prácticas Empresariales y Sociales

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

NOMBRE

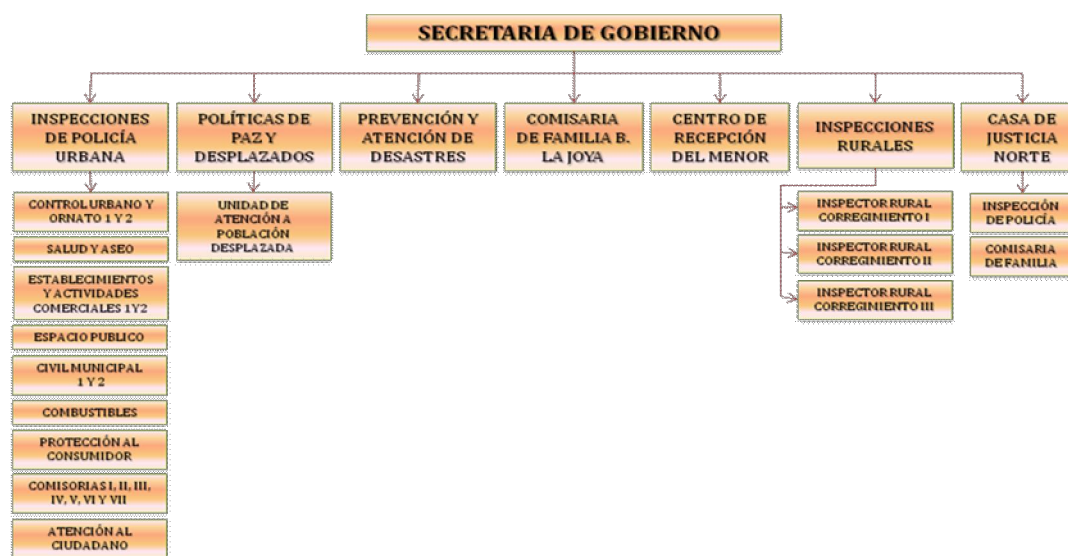
Secretaría de Gobierno Municipal de la Alcaldía de Bucaramanga

ACTIVIDAD ECONOMICA

La Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga es una dependencia de servicio al público, encargada de la coordinación de los programas de la administración municipal tendientes a la protección de la vida, honra y bienes de los ciudadanos de acuerdo con la constitución, las leyes y las normas vigentes.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Secretaría de Gobierno está conformada por ramas (ver Gráfica 1) como lo son Inspección de Policía Urbana, Políticas de Paz y Desplazados, Prevención y Atención de Desastres, Comisaria de Familia B. La Joya, Centro de Recepción del Menor, Inspecciones Rurales y Casa de Justicia Norte.



Gráfica 1. Organigrama Secretaría de Gobierno 2008
Fuente. Archivo Generalidades de la Secretaría de Gobierno.

DIRECCIÓN

Cll 35 Nª 10-43 fase I

TELÉFONO

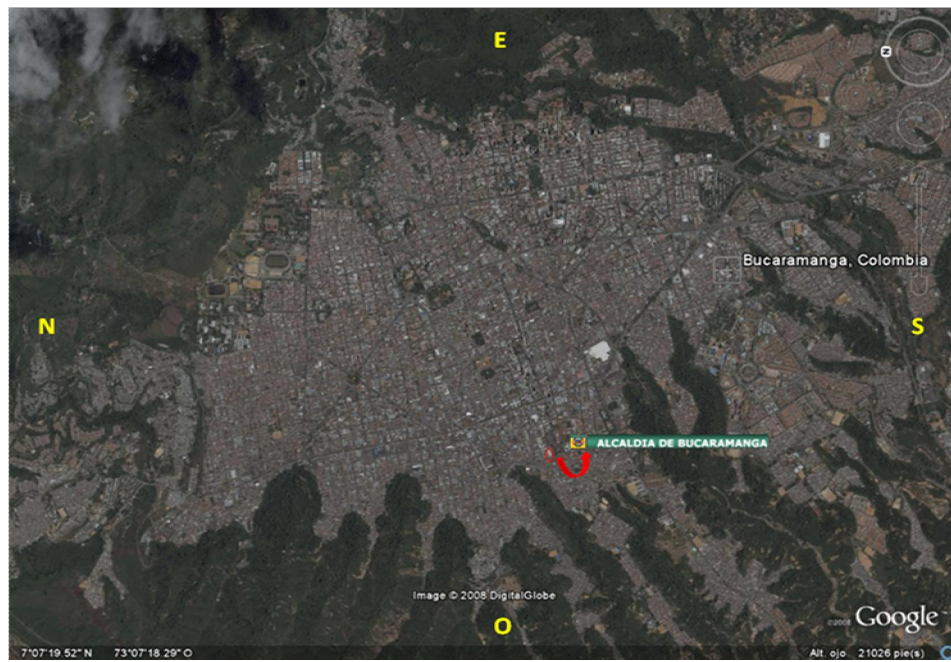
6337000 Ext. 303

DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

El área de trabajo es muy amplia, pues abarca a toda la Secretaría de Gobierno ubicada en las instalaciones del tercer piso de la fase I (ver Gráfica 2) de la Alcaldía de Bucaramanga y fuera de esta estructura física, geográficamente en el occidente de la ciudad, como se señala en la Gráfica (ver Gráfica 3).



Gráfica 2. Fase I Alcaldía de Bucaramanga
Fuente. Alcaldía de Bucaramanga 2008



Gráfica 3. Mapa aéreo de Bucaramanga
Fuente. Google Earth 2008

Además presenta varias dependencias que pertenecen a esta Secretaría, pero se encuentran en zonas externas a esta edificación como lo demuestra la siguiente tabla (ver Tabla 1):

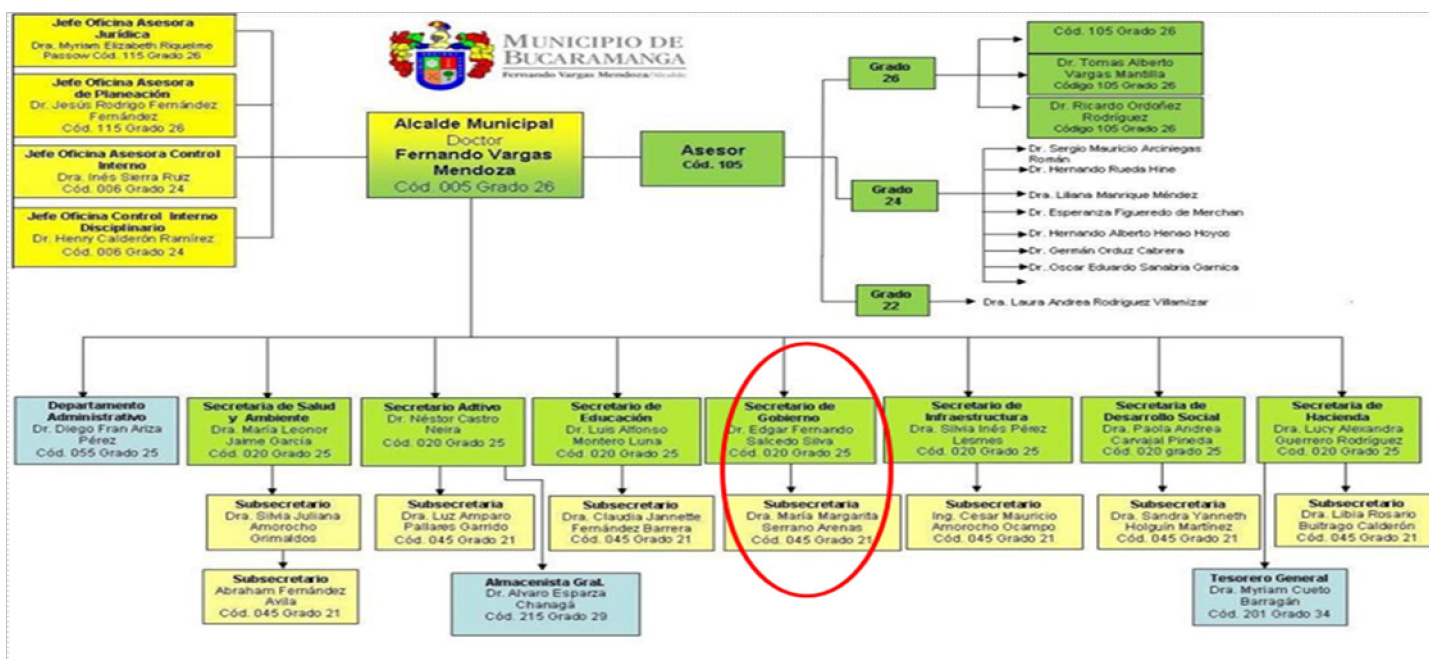
Tabla 1. Ubicación de dependencias de la Secretaría de Gobierno externas a la planta física de la Alcaldía de Bucaramanga.

| DEPENDENCIA | UBICACIÓN |
|------------------------------------|--|
| - Comisaría del Barrio la Joya | - Calle 39 No.4 – 36 |
| - Casa de Justicia de Bucaramanga | - Calle 7 No 19 – 19 |
| - Inspección Permanente de Policía | - Carrera 13 No 37 – 38 |
| - Inspecciones Comisorias | - Primer piso de la fase II de la Alcaldía de Bucaramanga en la Carrera. 11 No 34 – 52 |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

La Secretaría de Gobierno es una de las entidades que componen la Alcaldía de Bucaramanga, como lo vemos en el siguiente organigrama (ver Gráfica 4).



Gráfica 4. Organigrama de la Alcaldía de Bucaramanga
Fuente. Pagina Internet de la Alcaldía de Bucaramanga

2.1 MISION SECRETARÍA DE GOBIERNO⁸

“Somos una entidad de servicio al público, encargada de la coordinación de los programas de la administración municipal, tendientes a la protección de la vida, honra y bienes de los ciudadanos de acuerdo con la constitución, las leyes y las normas vigentes.”

“Ejercer la prevención y control de los agentes externos, para garantizar la seguridad integral de los ciudadanos, utilizando los mecanismos conjuntos que prevén la ley en el municipio, el departamento y la nación.”

“Disponemos de un recurso humano calificado y orientado a la búsqueda permanente de ofrecer una atención eficaz y oportuna a los ciudadanos.”

2.2 VISIÓN SECRETARÍA DE GOBIERNO⁹

“Nuestro reto es sensibilizar a la población sobre la importancia de la conciliación, la protección del espacio público y el cumplimiento de las normas para promover la convivencia y seguridad ciudadana, creando escenarios que permitan su expresión y participación en este proceso de cambio.”

“Conscientes de la importancia de nuestro recurso humano, proyectamos establecer políticas administrativas a nivel interno que estimulen el trabajo en equipo para generar mayores niveles de productividad, bienestar y motivación. El éxito dependerá del compromiso de todos.”

2.3 SITUACION ACTUAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

En términos de gestión de calidad, se ha adelantado el diagnóstico para la Alcaldía de Bucaramanga¹⁰ según el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través de encuestas que se llevaron a cabo a finales del año 2007 y de un profundo análisis que realizó “ALTERNATIVAS DE VALORACIÓN EMPRESARIAL”, el cual se tiene registro en la actualidad a través de un archivo que se encuentra en la oficina de Control Interno de la Alcaldía.

Este estudio fue indispensable para dar a conocer las principales debilidades de cada una de las Secretarías y Oficinas de la Alcaldía de Bucaramanga en todas las

⁸ <http://www.bucaramanga.gov.co/estructura.asp>

⁹ Documento Generalidades de la Secretaría de Gobierno.

¹⁰ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005 Alcaldía de Bucaramanga

áreas a las que apunta el Sistema de Control Interno, pues es una herramienta de gestión pública que orienta el Municipio hacia el cumplimiento de sus objetivos, al tiempo que unifica criterios de control en el Estado Colombiano.

A partir de este diagnóstico la Alcaldía de Bucaramanga y más específicamente la Secretaría de Gobierno implementarán procesos de mejora que contribuyan a obtener herramientas necesarias para dar cumplimiento a las metas de desarrollo y crecimiento, con el fin de alcanzar su misión institucional, además se busca dar continuidad con los demás lineamientos descritos en la Modelo Estándar de Control Interno, pues el diagnóstico es la primera parte del diseño de este Sistema.

Caso contrario es el Sistema de Gestión de Calidad, pues no se ha dado inicio a la implementación de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP1000:2004, la cual es tan importante como el Modelo Estándar de Control Interno. En la actualidad se han tomado medidas para comenzar con este proceso, pues además de ser una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios, es de carácter obligatorio su implementación con un tiempo de plazo máximo contados a partir de la fecha de expedición del Decreto.

Se resalta la importancia de implementación de estos dos sistemas, puesto que hoy por hoy, la Secretaría de Gobierno de Bucaramanga carece de mecanismos que controlen o evalúen el desempeño, habilidades y riesgos de los funcionarios, la efectividad de los procesos, la distribución de sus puestos de trabajo, la atención a los ciudadanos, las diversas funciones de las dependencias y demás procedimientos. Lo expuesto anteriormente destaca la necesidad de desarrollar criterios de efectividad y calidad no solo en esta Secretaría sino en las demás entidades del Estado.

La poca información que existe de la Secretaría de Gobierno, se describe brevemente a continuación:

- Documento¹¹ que contiene la misión que está establecida en el Decreto No. 0172 (05 octubre de 2001), la visión, un antiguo organigrama que carece de algunas dependencias y programas que se encuentran actualmente vigentes, junto con una descripción de las funciones, marco legal y procedimientos de cada dependencia perteneciente a esta Secretaría.
- Documento¹² llamado 'Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales' para empleados que conforman la Planta de cargos de la Administración Central del Municipio de Bucaramanga, obtenido a partir del Decreto No 0050 del 2006.

¹¹ Documento Generalidades de la Secretaría de Gobierno.

¹² Documento Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales

- Documento¹³ en medio magnético y físico denominado “Manual de Procedimientos” el cual señala los procedimientos que se llevaban a cabo en el año 2005 y 2006.

El compromiso es continuar el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 e iniciar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para que la armonización de estos dos sistemas permita crear, fortalecer y mejorar los procesos con el fin de orientar a la entidad al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

¹³ Documento Manual de Procedimientos

2. ANTECEDENTES

- Propuesta de Planeación Estratégica para la Secretaría de Gobierno, es un plan de acción, donde se describe un proyecto para la línea estratégica del plan de desarrollo del Alcalde de Bucaramanga N° 5: “ciudad con gerencia pública honesta y eficiente” detectando falencias, brindando propuestas y aportando métodos a emplear para el buen funcionamiento de la misma, documento elaborado en el año 2007.
- Información que da a conocer Generalidades de la Secretaría de Gobierno, su visión, su misión, su estructura administrativa y sus dependencias, con los respectivos marcos legales, las funciones que realizan y los procedimientos que emplean para su desempeño, documento elaborado por la Ing. Lyda Marcela Mendoza en el año 2008.
- Manual de Procedimientos de la Alcaldía de Bucaramanga¹⁴, en donde se describieron los diferentes procesos que se llevaban a cabo en cada una de las Secretarías, este documento fue elaborado en el año 2005 y adaptado al 2006 con pequeñas modificaciones.
- Libro de Modelo Estándar de Control Interno (MECI) 1000-2005 para la Alcaldía Municipal de Bucaramanga¹⁵, elaborado en el año 2007. En este documento se encuentra el diagnóstico y análisis del presente modelo que se obtuvo a partir de encuestas realizadas a todos los funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga y fue direccionado por “Alternativas de Valoración Empresarial”.
- Manual de Funciones de la Alcaldía de Bucaramanga¹⁶, en donde se dan a conocer la identificación de los diferentes cargos, la descripción de las funciones principales, los criterios de desempeño y los requisitos de estudio y experiencia.

¹⁴ Manual de Procedimientos de la Alcaldía de Bucaramanga

¹⁵ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, Alcaldía de Bucaramanga

¹⁶ Manual de Funciones de la Alcaldía de Bucaramanga

4. JUSTIFICACION

La Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga, busca optimizar la funcionalidad político-administrativa y la gobernabilidad de la ciudad mediante el incremento de la eficiencia de la Administración Municipal y la articulación de todas sus dependencias. La responsabilidad es tan amplia, que su misión compromete la protección de la vida, honra y bienes de los ciudadanos al igual que el bienestar de todos los servidores públicos de esta entidad, por ello el éxito de un buen servicio y atención a la población, depende de la funcionalidad interna de la Secretaría, y es precisamente de allí donde se resalta la importancia de gestionar dos temas pilares de la Administración Pública Nacional para que desarrollen procesos transversales con criterios de eficiencia y calidad, como lo son el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP1000:2004 y el Sistema de Control Interno MECI 1000:2005.

Básicamente se busca orientar y promover a la Secretaría para la aplicación de dos temas que están presentes en todas las áreas de una organización, la calidad y el control, que al interrelacionarse entre sí, conforman aspectos fundamentales para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, entre ellos se encuentra la estructura organizacional, estrategias, procesos y procedimientos, desarrollo del talento humano y demás, los cuales deben ser desarrollados de manera secuencial y lógica.

Trabajar en la armonización de los sistemas no solo implica cumplir con los requisitos exigidos por el Estado Nacional sino a la vez reforzar las actividades que presentan falencias, crear mecanismos que contribuyan a una mejora y modificar aquellos aspectos que debilitan el funcionamiento de la Secretaría.

El aporte del presente trabajo busca un fortalecimiento institucional, promover la prestación del servicio con calidad, concientizar hacia una cultura de mejoramiento continuo, pero sobre todo crear responsabilidad en los servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones para el logro de los objetivos regidos por el propósito misional de la Secretaría.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Ayudar en el proceso de armonización e implementación de la Alcaldía de Bucaramanga en la Secretaría de Gobierno de dos sistemas como lo son la Norma Técnica de gestión de calidad NTCGP1000:2004 y el Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005, pues la unión de estos integran todos los aspectos fundamentales para el buen desarrollo de una entidad, ya que la calidad y el control deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de las dependencias.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar ayuda a los funcionarios de la Secretaría de Gobierno en el proceso de implementación de calidad, pues ellos son la principal fuente de información y el recurso que mayor participación tendrá para ejecutar este trabajo.
- Coordinar la efectividad de las actividades que se llevaran a cabo en la Secretaría de Gobierno, para adaptar los dos sistemas antes del plazo máximo establecido por el Gobierno Nacional.
- Promover la participación de los funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de manera que conozcan el trabajo que se realizará y los dos modelos a implementar.
- Estimular la caracterización de procedimientos de cada una de las dependencias pertenecientes a la Secretaría de Gobierno Municipal.

6. MARCO TEORICO

6.1 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000:2005

“Según la Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismo del Estado, y la Ley 489 de 1998 dispuso la creación del Sistema Nacional de Control Interno. Con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”¹⁷.

“El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Este Modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces”¹⁸.

“Para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

La orientación de este Modelo promueve la adopción de un enfoque de operación basado en 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 sobre su combinación e interacción.

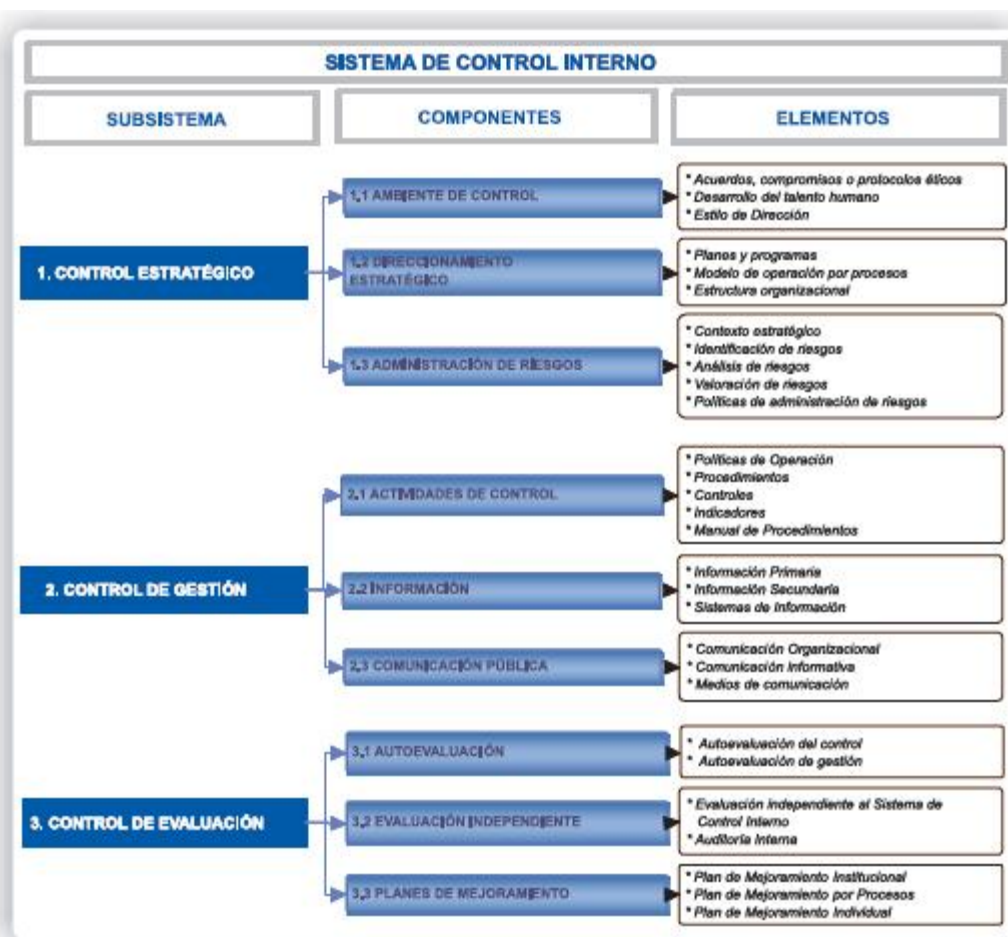
El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado, se genera tomando como base el artículo 1° de la Ley 87 de 1993, el cual se encuentra compuesto por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control, establecidos en la siguiente [ver Gráfica 5], ilustrando de esta manera los vínculos

¹⁷ Manual Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, República de Colombia

¹⁸ <http://www.isolucion.com.co/BancoConocimiento/M/meci/meci.asp>

existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

De esta forma, dado que el presente Modelo ha sido planteado como un Sistema, cada una de las partes que lo integra tiene unas características singulares y necesarias para el funcionamiento del mismo”¹⁹.



Gráfica 5. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno
Fuente. Manual MECI:2005.

¹⁹ Documento Modelo Estándar de Control Interno Para El Estado Colombiano MECI 1000:2005, República De Colombia

“Principios del modelo estándar de control interno:

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

a) Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

b) Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

c) Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos”²⁰.

6.2 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

“El 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de 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. En desarrollo de dicha Ley, el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP”²¹.

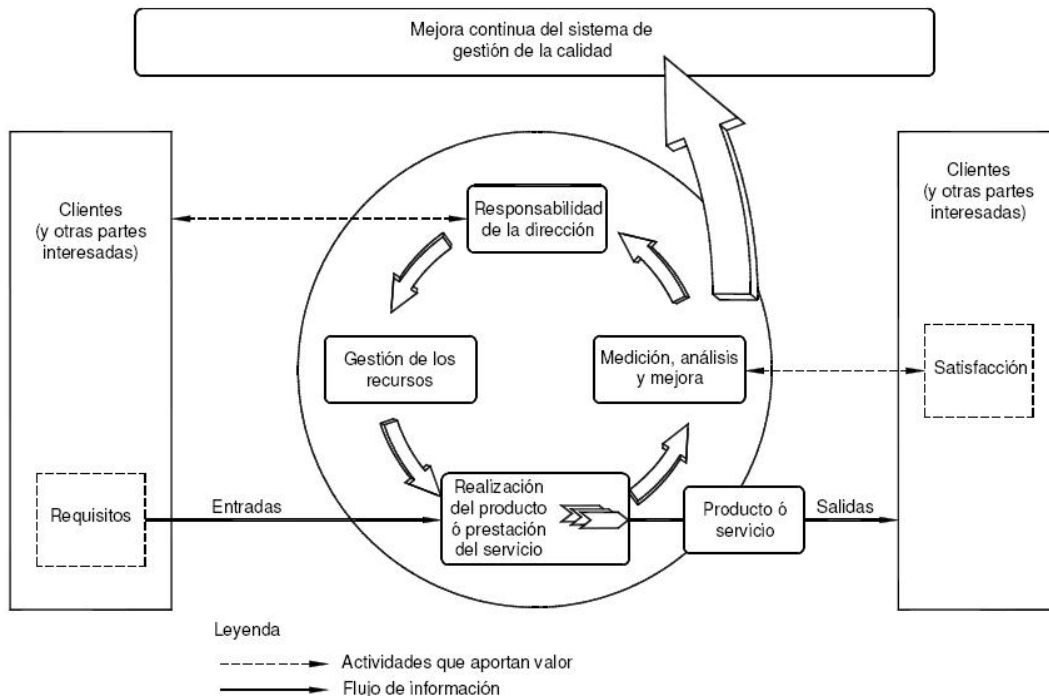
“La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos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

²⁰ Documento Modelo Estándar de Control Interno Para El Estado Colombiano MECI 1000:2005, República De Colombia

²¹ http://www.gestionyconocimiento.com/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=27

“Esta Grafica [ver Gráfica 6] muestra que los clientes 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 con respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la siguiente Gráfica [ver Gráfica 6], cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos”²².



Gráfica 6. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos
Fuente: Documento NTCGP1000:2004

²² Documento Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

“Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza sobre la importancia de:

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

6.2.1 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios

“Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.
- Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones

como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

- Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social²³”.

²³ Documento Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1 REPLANTEAR LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

La siguiente Misión, Visión y Estructura Administrativa son propuestas con el fin de modificar las que se encuentran actualmente vigentes, pues carecen de varios aspectos fundamentales por falta de un reajuste continuo.

De acuerdo a una propuesta del Secretario de Gobierno, el Doctor Edgar Fernando Salcedo Silva, se decidió replantear este marco estratégico. La misión fue expedida en el Decreto No. 0172 del 05 octubre de 2001 y por ello para su modificación se requiere pasar la propuesta al Consejo, para su estudio y finalmente de la aprobación.

Las siguientes propuestas fueron enviadas al Secretario de Gobierno para su respectiva aprobación el 21 de septiembre de 2008.

7.1.1 Propuesta de Misión

Coordinamos programas de administración municipal que promuevan la protección de la vida, honra y bienes de los ciudadanos, para garantizar la convivencia y seguridad integral de la comunidad de acuerdo a la constitución, leyes y normas vigentes; de igual forma lideramos la organización interinstitucional, contribuimos al bienestar de nuestras dependencias y a la eficiencia de nuestros procesos encaminados siempre a un mejoramiento continuo, con un personal calificado, comprometido a buscar la excelencia y orientado a ofrecer atención con calidad a las personas.

7.1.2. Propuesta de Visión

La Secretaría de Gobierno será capaz de sensibilizar a la población sobre la importancia de la conciliación, asegurará la convivencia, la seguridad, el orden público y la protección a la ciudadanía; estamos comprometidos a formar una ciudad participativa, culturalmente activa y con la capacidad de competir en mercados internacionales. Orientaremos al municipio para un mejor provecho de los recursos físicos, sociales, culturales y ambientales y además generaremos en la ciudadanía credibilidad en las instituciones, las normas, el servicio público y sus autoridades, optimizando la funcionalidad político-administrativa y la gobernabilidad regional mediante el incremento de la eficiencia de la administración municipal.

Consientes de nuestro talento humano, proyectamos establecer políticas administrativas a nivel interno que estimulen nuestro trabajo en equipo y al mismo tiempo permitiremos ofrecer un servicio y atención con calidad a los ciudadanos.

7.1.3 Propuesta Organigrama Secretaría de Gobierno

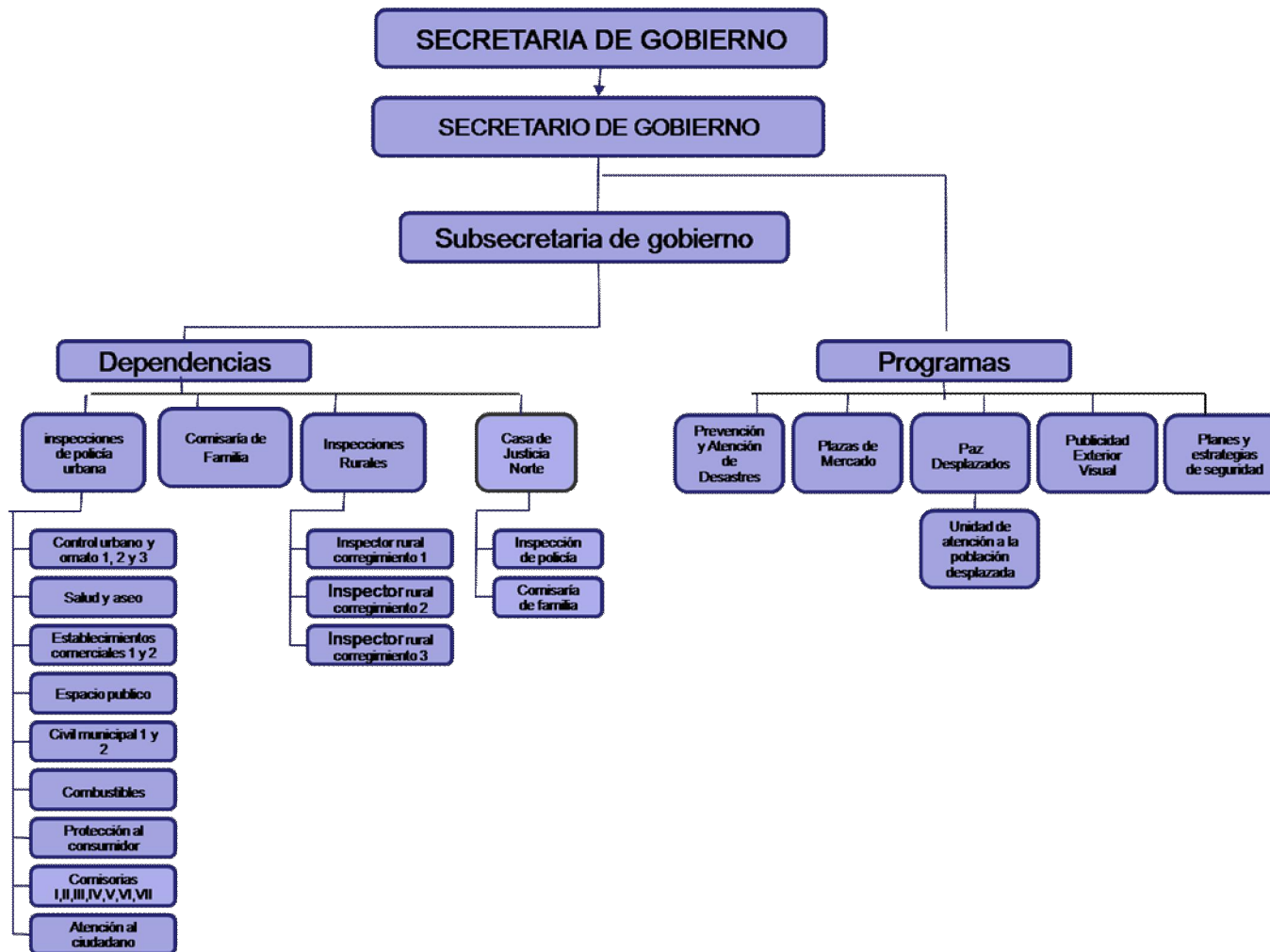
La siguiente estructura administrativa fue una propuesta realizada a partir del análisis que se obtuvo al identificar cada una de las dependencias y programas que se encuentran actualmente vigentes.

El antiguo organigrama carecía de algunas oficinas y no se encontraba bien distribuido jerárquicamente, por eso el interés de modificarla y complementarla, más aún cuando se quiere la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad para Entidades Públicas.

Esta nueva estructura administrativa fue aprobada por el grupo de personas representantes de la Secretaría de Gobierno, delegados de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Bucaramanga y asesores de MECI Y GP1000 de esta Entidad Gubernamental. Procedente a esto será incluida en la documentación oficial de este proceso de implementación.

El Secretario de Gobierno tiene a cargo cinco programas, Prevención y Atención de Desastres, Plazas de Mercado (Guarín, San Francisco y la Concordia), Paz y Desplazados, Publicidad Exterior Visual y Planes y Estrategias de Seguridad; continuando el organigrama se encuentra la Subsecretaria de Gobierno y finalmente están las cuatro grandes dependencias descritas a continuación: Comisaria de Familia del barrio La Joya, Inspecciones Rurales (1,2 y 3), Casa de Justicia y la más grande y numerosa, las Inspecciones de Policía Urbana conformada de la siguiente manera: tres dependencias de Control Urbano y Ornato, Salud y Aseo, dos Inspecciones de Establecimientos Comerciales y Civiles, Espacio Público, Combustibles, Protección al Consumidor, Atención al Ciudadano y por cinco Inspecciones Comisorias.

En la siguiente Gráfica (ver Gráfica 7), se muestra la propuesta del organigrama para la Secretaria de Gobierno.



Gráfica 7. Propuesta Organigrama Secretaría de Gobierno
Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

7.2 IDENTIFICACION OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

Debido a la carencia de objetivos tanto generales como específicos en esta entidad se plantearon los que se presentan a continuación y luego se enviaron por escrito al Secretario de Gobierno como propuesta para que sean implementados en esta Entidad. Para ello, se tuvo en cuenta las funciones y procesos que se manejan en cada dependencia como tal.

7.2.1 Identificación Objetivo General para la Secretaría de Gobierno

Orientar a los ciudadanos en la reafirmación de valores fundamentales para la convivencia ciudadana y regular los comportamientos que favorezcan la seguridad de la población de Bucaramanga, soportados en el trabajo del personal idóneo a través de cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría de Gobierno.

7.2.2 Identificación Objetivos Específicos para la Secretaría de Gobierno

- Promover el uso racional del espacio público
- Estimular la preservación del medio ambiente
- Vigilar el control de los establecimientos comerciales de Bucaramanga
- Fortalecer la protección de los derechos e intereses de los consumidores
- Garantizar el trámite eficaz de certificados de pérdida de documentos y demás certificados y autorizaciones expedidos por inspección de atención a ciudadanía.
- Asegurar a la comunidad la correcta comercialización del combustible
- Promover la prevención y control de desastres o emergencias declaradas de manera efectiva
- Fortalecer la atención integral de la población en situación de desplazamiento, reinsertados, reintegrados y desmovilizados
- Gestionar la formación íntegra a los menores infractores de acuerdo a la ley de infancia y adolescencia
- Fomentar el restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Fortalecer la pronta y eficaz solución de los diferentes casos que se presentan en la casa de justicia.
- Fomentar los sistemas de justicia alternativa en Bucaramanga.
- Gestionar la administración y el funcionamiento de las plazas de mercado de San Francisco, Guarín y la Concordia.

7.3 COORDINAR LA SENSIBILIZACIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

Para coordinar la jornada de capacitación, se organizaron 4 grandes grupos distribuidos en horarios diferentes de dos horas cada uno, durante un día completo en el salón de juntas de esta Secretaría, esta conferencia fue a cargo de personal capacitado de PRISMA CONSULTORIA LTDA., como la Administradora de Empresas Luz Stella Sánchez y el Ingeniero Industrial Ronald Hernández.

El tema a desarrollar contempla las generalidades de la armonización de los dos sistemas que se van a adaptar en la Alcaldía de Bucaramanga, concientizando a todo el personal sobre la importancia de este proceso que beneficia el ambiente laboral, dinamiza el trabajo en equipo, promueve un constante crecimiento de la organización y fortalece el servicio prestado al cliente.

El lunes primero de septiembre de 2008 se dio inicio a la capacitación contando con la participación de la gran mayoría de los funcionarios de la Secretaría, hecho que se demuestra en los listados de asistencia y que actualmente se almacenan en el despacho de la Subsecretaria de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga.

Esta jornada se dictó a todo el personal, tanto para empleados de planta como para contratistas, es decir no se tuvo preferencias para aquellos que se encuentran fijos en esta entidad, pues en este proceso se necesita la participación conjunta de todos los servidores públicos.

7.4 EL PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Para facilitar el proceso de implementación fue necesario la conformación de un grupo en cada Secretaría u oficina de la Alcaldía de Bucaramanga que estuviera a cargo de este proceso. En la Secretaría de Gobierno el grupo está conformado por 5 personas nombradas a continuación (ver Tabla2):

Tabla 2. Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno

| Nombre | Cargo |
|-----------------------------|--|
| CLAUDIA XIMENA MELO RINCON | Inspectora de Policía (Abogada) |
| LIDA MAGALLY REY QUIÑONEZ | Inspectora de Policía (Abogada) |
| DORA DEL PILAR NAVARRO | Inspectora de Policía (Abogada) |
| GLADIS MERCHAN | Coordinadora Programa Paz y Desplazados (Trabajadora Social) |
| DIANA CAROLINA TORRES PINTO | Practicante Ingeniería Industrial |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

El planear es el primer paso que da inicio a la implementación de MECI Y GP1000 y además se establecen las bases necesarias para que el control sea una práctica cotidiana en la Secretaría de Gobierno.

Para comprender la razón por la cual se realizan las actividades del presente numeral, parte de la importancia de realizar un diagnóstico previo en la entidad con respecto MECI y Calidad, pues de allí es que se desencadenan las acciones de mejora, la adaptación de documentos y la elaboración de material requerido para el proceso de implementación.

- Diagnóstico de MECI

Un informe direccionado por Alternativas de Valoración Empresarial, muestra el diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, teniendo como referencia los resultados consolidados de las encuestas efectuadas por algunos servidores públicos de la Alcaldía de Bucaramanga en el año 2007, este archivo se encuentra actualmente archivado en la Oficina de Control Interno²⁴.

La presente grafica (ver Gráfica 8) señala los rangos que se tuvo en cuenta para la interpretación de las encuestas, esta valoración cuantitativa es la estipulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por ende el análisis de resultados está determinado por 4 niveles (Inadecuado, Deficiente, Satisfactorio y Adecuado)



Gráfica 8. Rango de valoración cuantitativa para interpretación de encuestas de MECI

Fuente. Informe de Diagnóstico Sistema de Control Interno, Alcaldía de Bucaramanga, 2007.

²⁴ Diagnóstico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, Alcaldía de Bucaramanga

Estos resultados contemplaron un análisis a cerca del conocimiento y comportamiento que tienen los servidores públicos de la Alcaldía de Bucaramanga frente al Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación, los tres grandes subsistemas del Sistema de Control Interno²⁵.

- Diagnóstico NTCGP1000

Por otro lado, se requería realizar el diagnostico en términos de Gestión de Calidad, pues aun no se habían elaborado. El proceso a seguir es igual al del Modelo de Control Interno, es decir a través de encuestas efectuadas a funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga.

Las encuestas fueron obtenidas por el Departamento Administrativo de La Función Pública de la República de Colombia, directamente de la página de internet de la entidad.

La empresa encargada de la implementación de MECI Y GP1000 proporcionó las encuestas a cada Secretaría de la Alcaldía por medio de una reunión, en donde asistieron los representantes del grupo MECI y Calidad asignados para cada Secretaría y se explicó la cantidad de encuestas, la fecha de entrega y la manera adecuada para contestarlas.

El grupo MECI Y Calidad fue encargado de distribuir las encuestas (ver Anexo A) a cada servidor público y al mismo tiempo explicar la forma de diligenciar cada formato. Este proceso fue realizado en la semana del 10 al 14 de noviembre de 2008, a un determinado número de personas de la Alcaldía de Bucaramanga de acuerdo a un cuadro suministrado por el Manual de implementación de MECI que determina el tamaño de la muestra con relación al tamaño de la población.

El número total de encuestas realizadas fueron 200, la gran mayoría de ellas fueron suministradas por la Secretaría de Gobierno por ser ésta entidad la más extensa, con un total de 34, (28 elaboradas por personal de planta y 6 por personal de contratación).

Este proceso fue complejo y lento y aunque el Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno ayudó a la orientación de los funcionarios, el formato que contenía el listado de preguntas era extenso, existía poca disponibilidad de la mayoría de funcionarios y además el tiempo para diligenciar las encuestas, estipulado por la firma encargada del proceso de implementación fue corto, ello puede llevar a la obtención de resultados poco veraces.

²⁵ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, Alcaldía de Bucaramanga

Las encuestas fueron enviadas a la firma encargada de MECI y Calidad para que ellos realicen el respectivo proceso de tabulación y análisis. Actualmente este ejercicio se está llevando a cabo y procedente a ello dar a conocer los resultados.

Debido a que aun se está trabajando en el diagnóstico con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, las actividades que se describen a continuación están basadas conforme al documento que contiene el diagnóstico de MECI, pero al mismo tiempo contribuyendo a una mejora para estos dos sistemas.

7.4.1 Subsistema de Control Estratégico

Según los resultados obtenidos de las encuestas en términos de Control Interno para la Alcaldía de Bucaramanga en general²⁶, no fueron alentadores, puesto que los tres componentes que conforman el Control Estratégico denotaron una evaluación cuantitativa que se define como deficiente, sustentada con un rango promedio de 2.6, es decir, no existe una cultura organizacional fundamentada en el control, direccionamiento estratégico, procesos administrativos y operacionales terminando por no gestionar efectiva y transparentemente el buen servicio público que se espera por parte de las entidades del Estado.

7.4.1.1 Componente Ambiente de Control

Tabla 3. Análisis de los elementos del componente ambiente de control

| | |
|------------------------------|--|
| Ambiente de Control | Alcanzó una puntuación de 2.7 ²⁶ , este suceso refleja la falta de compromiso por una orientación ética en la entidad, poco desarrollo de habilidades del personal y descuido en la coordinación de la alta gerencia que promueva una participación activa de todos los funcionarios. |
| Direccionamiento estratégico | Presentó una calificación cualitativa deficiente ²⁶ , pero obtuvo la puntuación más alta con promedio de 2.9, sin embargo se deben realizar modificaciones y complementar la información que aún no se ha documentado. |
| Administración de Riesgo | Tuvo la valoración más baja con un rango de 2.4 y un nivel de desarrollo deficiente ²⁶ , por eso este requiere de una mayor atención y profundización, pues la no identificación del riesgo impide determinar el grado de vulnerabilidad a la que está expuesta. |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

²⁶ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, Alcaldía de Bucaramanga

- Protocolos Éticos y Códigos

Al averiguar acerca del estado de la Secretaría de Gobierno en relación al comportamiento y actuaciones de los servidores, se identificó la falta de conocimiento con respecto a documentos o parámetros que indican las conductas apropiadas de los funcionarios conforme Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

En el mandato del pasado Alcalde de Bucaramanga el Doctor Honorio Galvis Aguilar se contó con tres Códigos que regían la conducta de los funcionarios, hoy en día la Administración Municipal se encuentra a cargo del Doctor Fernando Vargas Mendoza y por ello se realizaron algunas modificaciones y ajustes a los Códigos anteriormente mencionados, puesto que tienen que ser coherente de acuerdo a sus políticas y su Plan de Desarrollo.

Los códigos son:

- Código de Ética
- Código del Buen Gobierno
- Código del Talento Humano

El problema radica en la sensibilización de estos Códigos a los servidores públicos, pues la gran mayoría no tiene conocimiento sobre su existencia.

En este diagnóstico, se observó al preguntar a varios funcionarios de la Secretaría de Gobierno, sobre la presencia del algún manual o documento que contuviera parámetros de comportamiento orientados a la actuación de los servidores, a generar transparencia en la toma de decisiones y a propiciar un clima de confianza para el logro de los objetivos.

Los resultados no fueron alentadores pues la gran mayoría desconocía el material que se encuentra en la Alcaldía y que rige para todos aquellos que trabajan allí.

Lo más recomendable es promover una sensibilización a los servidores públicos dando a conocer los documentos que orientan la entidad hacia la formación de valores orientando hacia la prevención de conductas corruptas y la identificación de áreas susceptibles de corrupción.

7.4.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Tabla 4. Análisis de los elementos del componente direccionamiento estratégico

| | |
|----------------------------------|---|
| Planes y programas | La puntuación que se obtuvo para la Secretaría de Gobierno fue de 2.6, una valoración deficiente ²⁷ , lo cual indica que no existen estrategias establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales que permitan proyectar a la entidad en un corto, mediano y largo plazo. |
| Modelo de operación por procesos | Al igual que el anterior componente, la valoración cuantitativa fue deficiente con un puntaje de 2.6 ²⁷ , ya que no existía una organización por procesos, hecho que impedía armonizar la institución con un enfoque sistemático la misión y visión institucional. |
| Estructura organizacional | Este componente presentó el puntaje más bajo con 2.3, una valoración cuantitativamente deficiente ²⁷ , puesto que la estructura organizacional que existía no se encontraba actualizada además no existía un elemento de control, que integrara y articulara los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad. |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

7.4.1.2.1 Mapa de Procesos

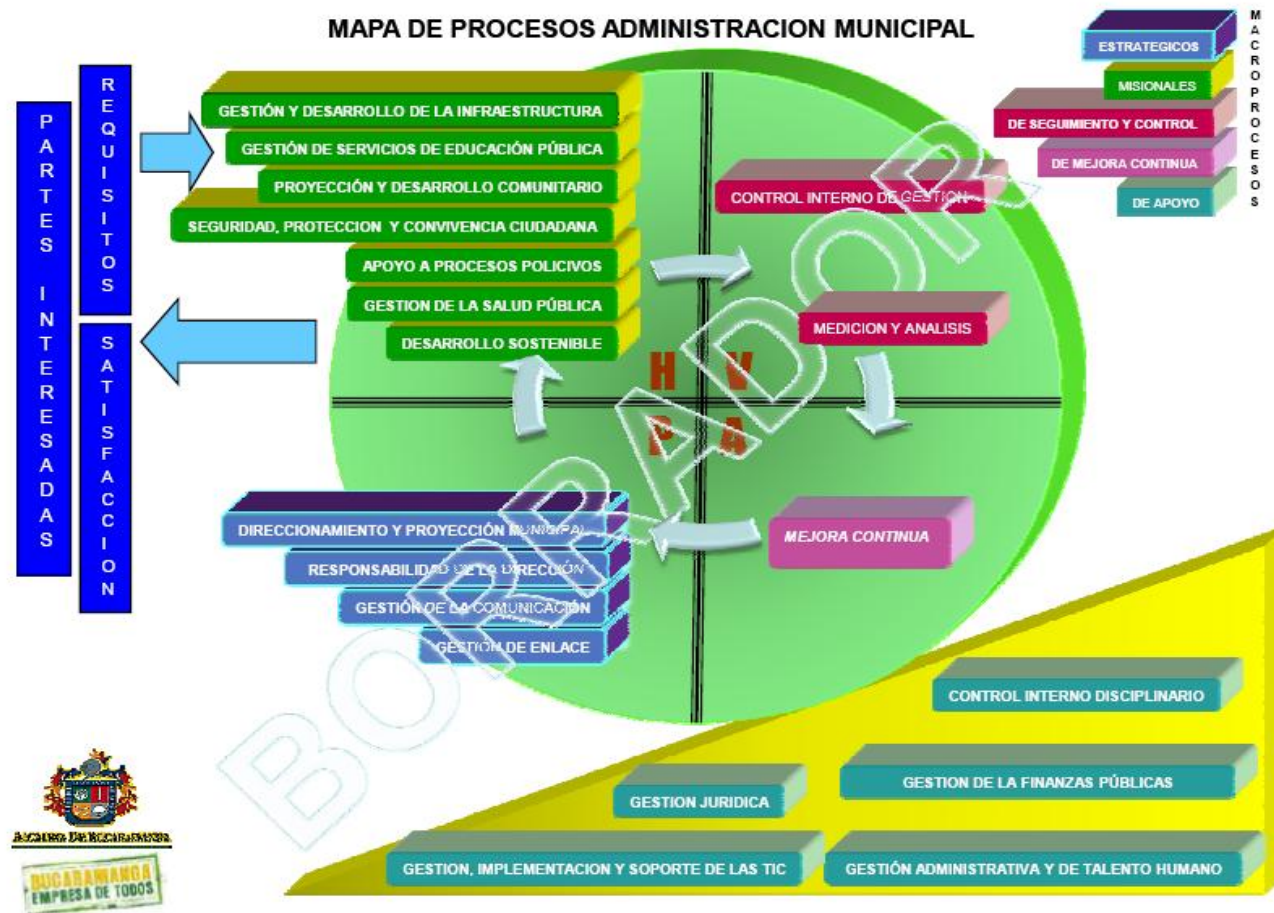
Se realizó una junta para el grupo de MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno junto con los grupos de las demás Secretaría u oficinas para discutir acerca del mapa de procesos que se va a manejar para toda la Alcaldía de Bucaramanga.

La firma encargada del proceso de implementación dio a conocer un Mapa de Procesos “Borrador”, con el fin que se realizaran las modificaciones o correcciones pertinentes por parte de todos los integrantes de los grupos MECI y Calidad y se llegara a común acuerdo, para así obtener el modelo óptimo conforme a la misión y visión de la Alcaldía.

Después de varias horas se obtuvo el Mapa de Procesos propuesto por todos los asistentes a la reunión, el cual deberá ser autorizado por la Junta Directiva de la Alcaldía de Bucaramanga, para luego entrar en vigencia.

²⁷ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, Alcaldía de Bucaramanga

El Mapa de Procesos propuesto en dicha reunión es el presentado a continuación (ver Gráfica 9):



Gráfica 9. Mapa de procesos administración Municipal
Fuente. Grupo MECI y Calidad de la Alcaldía de Bucaramanga

7.4.1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

Según el Mapa de Procesos propuesto, la Secretaría de Gobierno está presente conforme a su misión, visión y objetivos institucionales en tres procesos misionales.

- Apoyo a Procesos Policivos
- Seguridad y Convivencia Ciudadana
- Proyección y Desarrollo Comunitario

A continuación se dará a conocer los objetivos o la función, el organigrama que señala las inspecciones que interactúan en cada uno, los recursos físicos y la normatividad aplicable que se efectuó para cada uno de los procesos que conforman esta Secretaría.

- Apoyo a Procesos Policivos

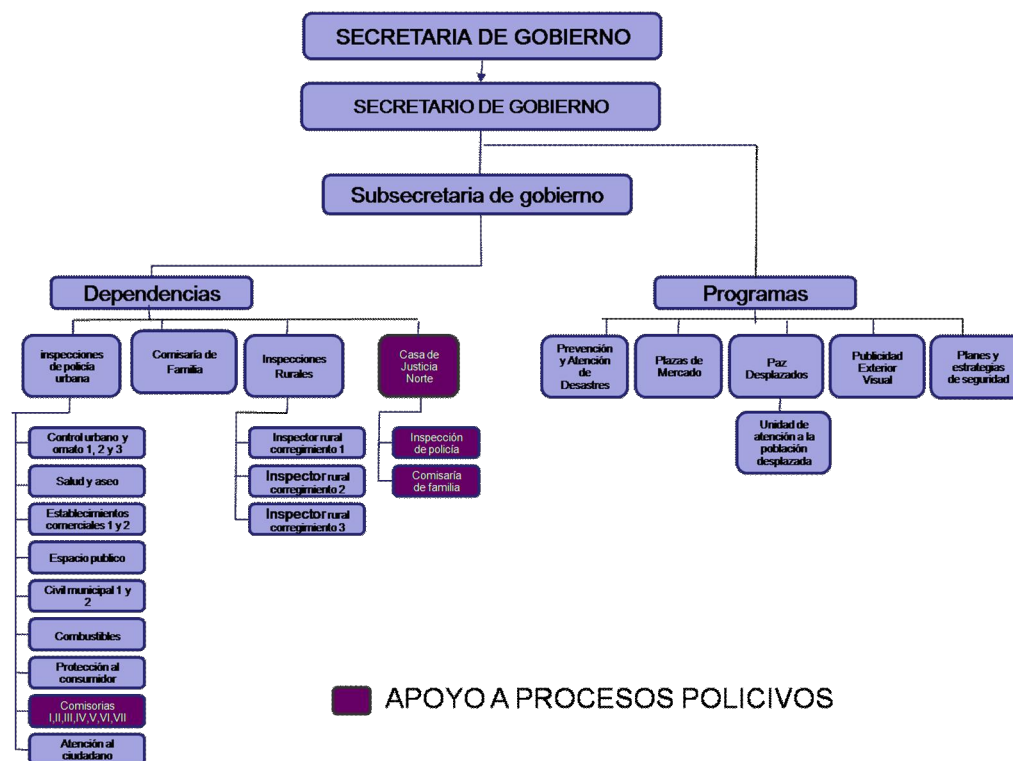
- Objetivo o Función:

- Apoyar y ejecutar las acciones con el fin de garantizar el cumplimiento de las leyes, normas y órdenes judiciales que regulan la convivencia y protección de los intereses de los ciudadanos.

- Organigrama

- Las inspecciones que interactúan en este proceso Apoyo a Procesos Policivos son (ver Gráfica 10):

- Casa de Justicia del Norte:
Inspección de Policía
Comisaria de Familia
 - Inspecciones Comisorias
Comisorias (I, II, III, IV, V, VI, VII)



Gráfica 10. Organigrama para el proceso Apoyo a Procesos Policivos
Fuente. Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno.

Tabla 5. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Procesos Policivos

| Infra-estructura | Control | Frecuencia | Responsable | Registro |
|-------------------------|-----------------------------------|---|--|---|
| Equipos de computo | Revisión de hardware y software | Cuando se requiera. | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de impresión | Revisión de los equipos | Cuando presente problemas técnicos | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de comunicación | Contrato y control de inventarios | Por el termino de duración del contrato | Secretario de Gobierno y/o a quien se le asigne. | Acta de incorporación y/o constancia escrita de entrega; o registro de mantenimiento. |
| Escritorios | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |
| Espacios de trabajo | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |

Fuente. Grupo MECI de la Secretaría de Gobierno

- Seguridad y Convivencia Ciudadana

- Objetivo o Función

Describe las acciones a ejecutar destinadas a fortalecer el bien de la comunidad, a partir de la consolidación de la paz y tranquilidad, mediante políticas de seguridad, convivencia y protección de los núcleos familiares y la ciudadanía.

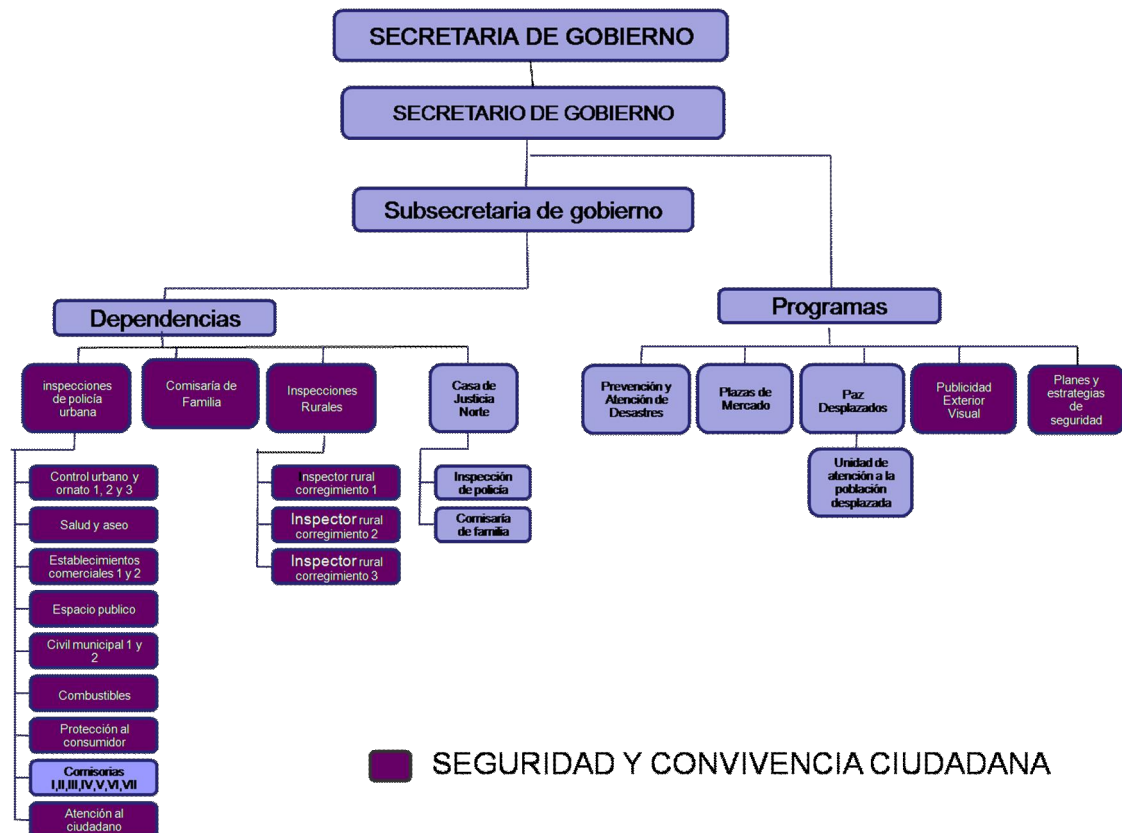
- Organigrama

Las Inspecciones que interactúan en el proceso Seguridad y Convivencia Ciudadana son los siguientes:

- Inspecciones de Policía Urbana
- Comisaría de Familia del Barrio la Joya
- Inspección Rural

Los Programas que intervienen en este proceso son:

- Publicidad Exterior
- Planes y Estrategias de Seguridad



Gráfica 11. Organigrama para el proceso Apoyo a Seguridad y Convivencia Ciudadana

Fuente. Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno.

Tabla 6. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Seguridad y Convivencia Ciudadana

| Infraestructura | Control | Frecuencia | Responsable | Registro |
|---|--|---|--|---|
| Equipos de computo | Revisión de hardware y software | Cuando se requiera. | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de impresión | Revisión de los equipos | Cuando presente problemas técnicos | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de comunicación | Contrato y control de inventarios | Por el termino de duración del contrato | Secretario de Gobierno y/o a quien se le asigne. | Acta de incorporación y/o constancia escrita de entrega; o registro de mantenimiento. |
| Camionetas para transporte de profesionales | Cronograma de trabajo | Semanal y/o cuando se requiera. | Despacho de la Subsecretaria y/o Despacho de Secretario de Gobierno. | Cronograma de trabajo y/o registro de mantenimiento |
| Escritorios | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |
| Espacios de trabajo | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |
| Uniformes distintivos | Distribución a cada empleado | Duración contrato y/o permanencia. | Inspector de Policía | Acta de liquidación definitiva del contrato de la OPS y/o entrega o traslado de inventario. |
| Equipos de medición (serafines, pesas, basf) | Acta de entrega y recibo con Ecopetrol (ICP), etc. | Cuando se requiera por descalibración | Coordinador operativo y/o Inspector. | Acta y/o memorando. |

Tabla 6. (Continuación) Recursos físicos para el proceso Apoyo a Seguridad y Convivencia Ciudadana

| | | | | |
|---|------------------------|--------------------------------|----------------------|--|
| Equipos de señalización | Inventario de oficina | Por la necesidad del servicio. | Inspector de Policía | Acta de incorporación y/o constancia escrita de entrega. |
| Elementos varios de Inspección de combustibles (guantes, jeringas, tubos de ensayo, entre otros) | Control de inventarios | Según la necesidad | Inspector de Policía | Acta de entrega de almacén |
| Equipos de apoyo (cámaras de video y fotográficas, video beam, entre otros) | Control de inventarios | Por la necesidad del servicio. | Inspector de Policía | Acta de entrega de almacén |

Fuente. Grupo MECI de la Secretaría de Gobierno

- **Proyección y Desarrollo Comunitario**

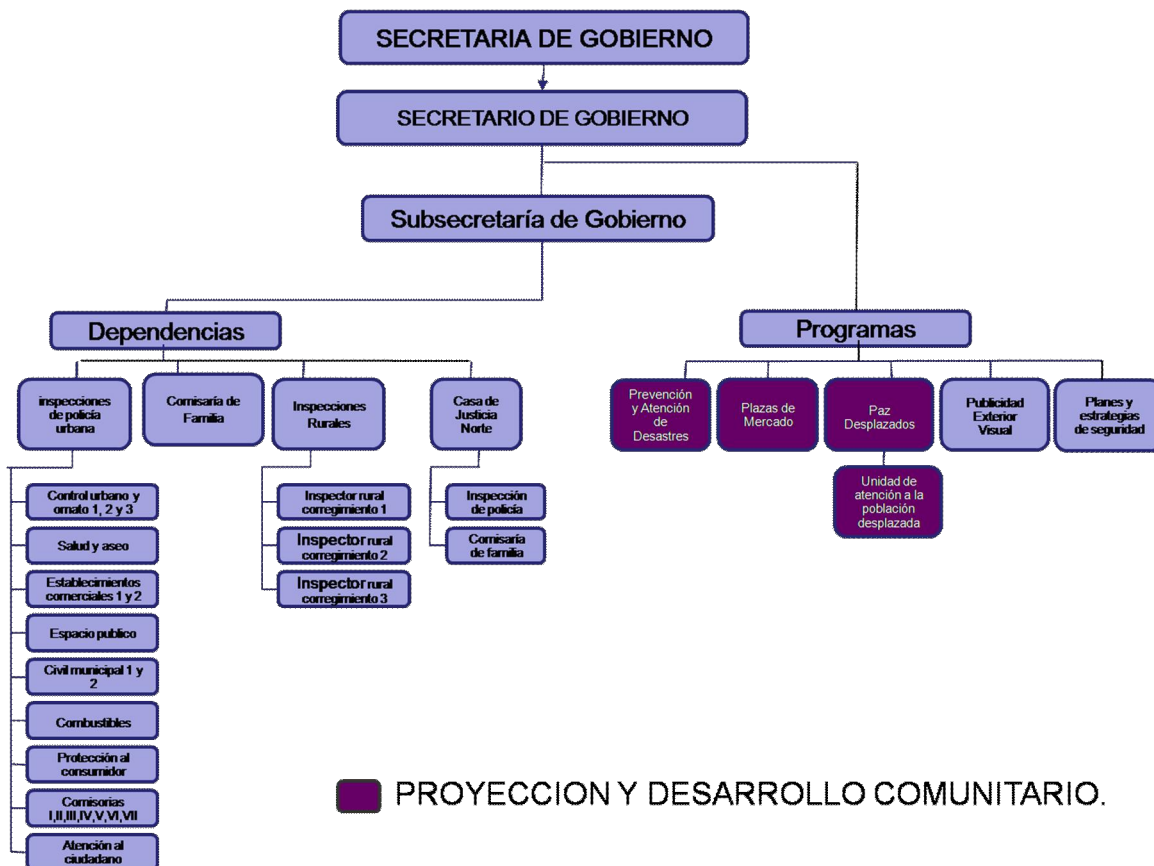
- **Objetivo o Función:**

Describe las acciones a ejecutar destinadas a fortalecer el bien de la comunidad, a partir de la consolidación de la paz y tranquilidad, mediante políticas de seguridad, convivencia y protección de los núcleos familiares y la ciudadanía.

- **Organigrama**

Para el proceso Proyección y Desarrollo Comunitario solo intervienen los programas que tiene a cargo el Secretario de Gobierno (ver Gráfica 12):

- Prevención y Atención de Desastres
- Plazas de Mercado
- Paz y Desplazados



Gráfica 12. Organigrama para el proceso Apoyo a Proyección y Desarrollo Comunitario

Fuente. Grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno.

Tabla 7. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Proyección y Desarrollo Comunitario

| Infraestructura | Control | Frecuencia | Responsable | Registro |
|-------------------------|-----------------------------------|---|--|---|
| Equipos de computo | Revisión de hardware y software | Cuando se requiera. | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de impresión | Revisión de los equipos | Cuando presente problemas técnicos | Asesor y/o jefe de sistemas | Registro de control del servicio. |
| Equipos de comunicación | Contrato y control de inventarios | Por el termino de duración del contrato | Secretario de Gobierno y/o a quien se le asigne. | Acta de incorporación y/o constancia escrita de entrega; o registro de mantenimiento. |

Tabla 7. Recursos físicos para el proceso Apoyo a Proyección y Desarrollo Comunitario

| | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------------|--|--|
| Camionetas para transporte de profesionales | Cronograma de trabajo | Semanal y/o cuando se requiera. | Despacho de la Subsecretaria y/o Despacho de Secretario de Gobierno. | Cronograma de trabajo y/o registro de mantenimiento |
| Escritorios | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |
| Espacios de trabajo | Organización y distribución | Anual | Despacho de la Secretaría. | Planos de distribución |
| Equipos de apoyo (cámaras de video y fotográficas, video beam, entre otros) | Control de inventarios | Por la necesidad del servicio. | Auxiliar Administrativo y/o Profesional Universitario | Acta de entrega de almacén |
| Equipos de señalización | Inventario de oficina | Por la necesidad del servicio. | Auxiliar Administrativo y/o Profesional Universitario | Acta de incorporación y/o constancia escrita de entrega. |

Fuente. Grupo MECI de la Secretaría de Gobierno

7.4.1.2.3 Estructura Organizacional

Según la nueva firma encargada del proceso de implementación MECI y Gestión de Calidad, la Secretaría de Gobierno presenta tres procesos misionales:

- Apoyo al Poder Judicial
- Seguridad y Convivencia Ciudadana
- Proyección y Desarrollo Comunitario

La Alcaldía de Bucaramanga presenta un Manual de Funciones²⁸ a través del Decreto Municipal No.0050 del 2006, el cual rige para todo el personal de planta.

La actividad que se llevo a cabo fue la adaptación de los cargos existentes de planta para cada uno de los procesos misionales, por medio de dos graficas:

- Competencia del Personal
- Responsabilidad y Autoridad del Personal

²⁸ Manual de Funciones de la Alcaldía de Bucaramanga

El cuadro de Competencia de Personal, fue elaborado con la siguiente información:

- Cargo
- Educación
- Formación
- Habilidades
- Experiencia

El cuadro de Responsabilidad y Autoridad del Personal, se realizó con los datos nombrados a continuación:

- Cargo
- Responsabilidad y autoridad

Los cargos que se necesitan para el buen desempeño de cada proceso misional se describen de la siguiente manera (ver Tabla 8):

Tabla 8. Cargos establecidos para cada proceso misional de la Secretaría de Gobierno

| APOYO AL PODER JUDICIAL | |
|--|-----------------------------|
| CARGOS | Secretario de Despacho |
| | Subsecretaria de Despacho |
| | Inspector de Policía Urbano |
| | Inspector de Policía Rural |
| | Auxiliar Administrativo |
| | Profesional Universitario |
| | Comisario de Familia |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA | |
| CARGOS | Secretario de Despacho |
| | Subsecretaria de Despacho |
| | Inspector de Policía Urbano |
| | Inspector de Policía Rural |
| | Auxiliar Administrativo |
| | Profesional Universitario |
| | Comisario de Familia |
| | Técnico operativo |
| PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO | |
| CARGOS | Secretario de Despacho |
| | Subsecretaria de Despacho |
| | Auxiliar Administrativo |
| | Profesional Universitario |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

7.4.1.2.4 Caracterización por Procesos

La caracterización de procedimientos tiene como fin describir paso a paso las actividades que se realizan en los procedimientos existentes en las dependencias de la Secretaría de Gobierno.

Esta actividad se realizó con la anterior Empresa Consultora “Prisma” y para ello fue necesario escoger un representante de cada dependencia o programa e instruirlo de manera que pueda colaborar con el proceso.

Los representantes del grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno se encargaron de ir por las dependencias y programas analizando y confrontando la información.

La información que se obtuvo fue mediante un formato elaborado por la Empresa Consultora Prisma, según los parámetros estipulados por los dos Sistemas MECI y Calidad.

En el formato contenía la siguiente información a diligenciar (ver Anexo B):

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Alcance
- Condiciones Generales
- Insumos y recursos
- Normatividad aplicada
- Productos o resultados finales

En cuanto a la descripción de las actividades de cada procedimiento, el formato contiene los siguientes datos:

- Numero
- Actividad
- Ejecutor (cargo)
- Observaciones referencia documental
- Punto de control

Al generarse el cambio de la empresa que se encontraba realizando el Proceso de Implementación de MECI y Calidad, el formato para la caracterización de procedimientos se modificó quedando así (ver Anexo C):

- Nombre del procedimiento
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Condiciones generales
- Procedimientos o instrucciones
- Normatividad aplicable

Para el paso de procedimientos o instrucciones nombrado anteriormente, se efectuó mediante una tabla que contenía lo siguiente:

- Numero
- Actividad
- Metodología
- Frecuencia
- Responsable

Actualmente, no todas las dependencias han realizado el levantamiento de procedimientos, es por esto que se realizó un cuadro que resume los procedimientos que no se han elaborado, los que requieren de revisión y los procedimientos corregidos (ver tabla 9):

Tabla 9. Resumen de los procedimientos levantados en la Secretaria de Gobierno.

| Dependencia | No se han elaborado | Falta revisión | Procedimiento corregido |
|---|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Despacho Secretaría de Gobierno | | X | |
| Despacho subsecretaria de Gobierno | X | | |
| Programa atención y prevención de desastres | | | X |
| Inspección espacio publico | | X | |
| Inspecciones comisorias | X | | |
| Inspección atención al ciudadano | X | | |
| Inspección de Combustible | X | | |
| Inspección civil | X | X | |
| Inspección de protección al consumidor | | | X |
| Programa de paz y desplazados | | | X |
| Programa publicidad exterior visual | | | X |
| Comisaría de familia | | | X |
| Inspección de establecimientos comerciales | | | X |
| Inspección control urbano y ornato | | | X |
| Inspección de salud y aseo | | | X |
| Casa de justicia del norte | | | X |
| Programa Plazas de mercado | | | X |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

El siguiente cuadro representa la cantidad de procedimientos levantados, revisados y por levantar de cada dependencia y programa (ver tabla 10):

Tabla 10. Resumen cantidad de procedimientos levantados en la Secretaría de Gobierno

| Dependencia | No se han elaborado (Cantidad) | Falta revisión (Cantidad) | Procedimiento corregido (Cantidad) |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| Despacho Secretaría de Gobierno | | 1 | |
| Despacho subsecretaria de Gobierno | 1 | | |
| Programa atención y prevención de desastres | | | 4 |
| Inspección espacio publico | | 2 | |
| Inspecciones comisorias | 1 | | |
| Inspección atención al ciudadano | 1 | | |
| Inspección de Combustible | 1 | | |
| Inspección civil | 2 | 1 | |
| Inspección de protección al consumidor | | | 3 |
| Programa de paz y desplazados | | | 3 |
| Programa publicidad exterior visual | | | 2 |
| Comisaría de familia | | | 4 |
| Inspección de establecimientos comerciales | | | 1 |
| Inspección control urbano y ornato | | | 1 |
| Inspección de salud y aseo | | | 1 |
| Casa de justicia del norte | | | 3 |
| Programa Plazas de mercado | | | 1 |
| TOTAL | 6 | 4 | 23 |
| TOTAL CONSOLIDADO | 33 | | |

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

El documento general de Caracterización de Procedimientos se encuentra actualmente en la Subsecretaria de Gobierno, aunque esta sujeto a modificaciones y al anexo de los demás procedimientos faltantes.

El paso siguiente a efectuar es el levantamiento de los demás procedimientos y la aceptación por parte de los representantes de cada dependencia y programa por medio de un oficio con la respectiva firma.

7.4.1.2.5 Planta de Personal

La Secretaría de Gobierno carecía de un listado de todo el personal que se encontrara trabajando en esta entidad, ante la necesidad de obtener esa información que al mismo tiempo clasifica el personal de planta y aquellos que se encuentran por contrato a término fijo, se propuso realizar una base de datos que contuviera toda la información necesaria de los servidores públicos que pueda ser útil en la Subsecretaría de Gobierno.

La información a solicitar se confrontó junto con la Subsecretaria de Gobierno la Doctora María Margarita Serrano y posterior a esto se elaboraron las tablas las cuales contenían la siguiente información²⁹:

- Personal de contrato a termino fijo
 - Numero de OPS
 - Fecha de contrato
 - Fecha de acta de inicio
 - Nombre del servidor público
 - Apellido del servidor público
 - Número de cédula
 - Fecha de cumpleaños
 - Perfil
 - Objeto
 - Actividad
 - Valor de contratación
 - Valor mensual
 - Duración contrato
 - Número de rubro
 - Dependencia a la cual pertenece
 - Nombre del interventor
 - Fecha de vencimiento
 - Dirección de residencia
 - Barrio y ciudad
 - Teléfono de oficina u extensión
 - Teléfono de residencia
 - Fecha de acta de liquidación

- Personal de planta
 - Nombre del servidor público
 - Apellido del servidor público
 - Número de cédula
 - Apellido del servidor público
 - Cargo

²⁹ Base de Datos del Personal de la Secretaría de Gobierno 2009

- Profesión
- Especialización
- Dependencia a la cual pertenece
- Dirección de residencia
- Teléfono de oficina u extensión
- Teléfono de residencia

Esta información fue enviada a cada dependencia y programa de manera que el formato fuera diligenciado por el personal que la conforma para una mayor organización.

Por medio de un oficio firmado por la Subsecretaria de Gobierno, se pidió esta información la cual tenía que ser entregada en medio magnético y diligenciada por medio del Programa Excel de Windows para una fecha determinada.

Los beneficios de esta información son diversos:

- Tener al día información actualizada del personal.
- Conocer todos los servidores públicos que trabajan en la Secretaría de Gobierno para informarles a cerca de alguna eventualidad, actividades o reuniones que se realicen, pues la gran mayoría se quejan de ello generando desorganización.
- Se puede analizar la mala distribución personal, hecho que desmejora la atención al ciudadano.
- Mejora el proceso de reubicación del personal al momento de finalizar un contrato, solicitar un permiso, una incapacidad o vacaciones.
- Contactar al personal que se encuentra ausente en su puesto de trabajo, pues aquel que se encuentra por contrato a termino definido, no presenta un horario de trabajo concreto y mismo tiempo manejan información importante.
- Relacionar el perfil de la persona con el puesto de trabajo, pues permite conocer si se está cumpliendo con las funciones por las cuales fueron contratados.

7.4.1.3 Administración del Riesgo

La Implementación del Componente de Administración del Riesgo, se realizó basándose en los tres procesos misionales que intervienen en la Secretaria de Gobierno, es decir se este proceso se efectuó para Apoyo a Procesos Policivos, Proyección y Desarrollo Comunitario y Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Cumpliendo los parámetros por el Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema de Control de Calidad³⁰, se llevaron a cabo los pasos a seguir:

- Contexto estratégico
- identificación del riesgo

³⁰ Guía Administración De Riesgo, Departamento Administrativo de la Función Pública

- análisis del riesgo
- valoración del riesgo

7.4.1.3.1 Contexto Estratégico

El diseño del contexto estratégico se establece a partir de la identificación de factores externos e internos a la entidad que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de sus objetivos.

En el trabajo que se estaba realizando con respecto a los factores externos, tanto oportunidades como amenazas, se identificaron aspectos que incidieran en toda la Secretaría de Gobierno como tal, pero no se tuvo presente que estos deberían realizarse conforme a los tres procesos misionales que pertenecen a esta Secretaría.

Es por esto que los cuadros que a continuación se presentan (ver tabla 11 y 12), fueron elaborados sin conocimiento previo a los procesos misionales pertenecientes esta Secretaría, por ello su análisis no fue profundo y además no se realizó el estudio de los factores internos.

El cuadro se realizó a partir de la Guía de Trabajo Final de Administración Estratégica de la Facultad de Ingeniería Industrial, elaborado por los docentes Ludym Jaimes Carrillo y Jacqueline Santamaría Valbuena³¹, que contiene aspectos como:

- Tipo de fuerza
- Variable de análisis
- Tendencia
- Oportunidades o amenazas

En el factor Tendencia se identifican la situación actual de la entidad (SA), la tendencia (T) y la fuente de donde se obtuvo la información (F).

³¹ Guía de trabajo final de administración estratégica de la facultad de ingeniería industrial, 2008

| Nº | TIPO DE FUERZA | VARIABLE DE ANALISIS | TENDENCIA | OPORTUNIDAD |
|----|----------------|---|---|---|
| 1 | Social | Quejas de la ciudadanía y Autoridades competentes | <p>SA: La Secretaria de Gobierno fue la segunda entidad con mayor número de quejas de los ciudadanos, por debajo de la Dirección de Tránsito, con un 18%, en donde un 53% pertenece a demás entidades y dependencias.</p> <p>T: Se espera que disminuya las quejas de los ciudadanos con respecto a esta entidad, es decir que el porcentaje se reduzca considerablemente, pues se va a implementar un sistema de planeación estratégica que ayude a optimizar los procesos y mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>F: Informe de gestión 2004-2008, audiencia pública de rendición de cuentas, febrero 2008, Personería de Bucaramanga, Cra. 25 N. 34 – 73, Pág. 53 y 54.</p> | Fortalecer la organización interinstitucional de manera que se pueda agilizar los trámites o procesos de los ciudadanos y de la misma forma brindemos un mejor servicio, para que el informe de la Personería de Bucaramanga no arrojen resultados que cuestionan las actuaciones de los servidores públicos adscritos a la Secretaria de Gobierno, pues proyecta el mal desempeño de ésta con respecto al las demás entidades públicas de Bucaramanga. |
| 2 | Económica | Proyección de gastos de inversión para la estrategia “ciudad integradora, incluyente y participativa” | <p>SA: La inversión de la secretaria de gobierno, fue significativamente inferior en el año 2007 con respecto al capital que se inyectará para el periodo 2008 a 2011, siendo “orden público, convivencia ciudadana, seguridad y protección al consumidor” los factores en los cuales se dispondrá un mayor recurso financiero.</p> <p>T: Se espera con este recurso promover parte de la línea estratégica “ciudad integradora, incluyente y participativa” del Plan de Desarrollo del Alcalde.</p> <p>F: Presupuesto del 2007 para la Alcaldía de Bucaramanga, Boletines de prensa, Consejo de Bucaramanga, archivo Excel, casilla 537 a 565 y resumen financiero proyección de recursos para línea estratégica N°1 “ciudad integradora,</p> | Este recurso junto con los de “población en situación en desplazamiento”, “justicia” y “prevención y atención de desastres”, están destinados para el cumplimiento de la línea estratégica “ciudad integradora, incluyente y participativa” ello brinda la oportunidad para que se lleve a cabo una de las estrategias del Plan de Desarrollo 2008-2011 del Alcalde, a cargo del Secretario de Gobierno el Doctor Edgar Fernando Salcedo. |

| | | | | |
|---|----------|--|--|--|
| | | | incluyente y participativa”, año 2008-2011, documento despacho Secretaria de Gobierno. | |
| 3 | Cultural | Sistema Nacional de Convivencia, Reconciliación y Cultura de Paz (CONCORDIA) | <p>SA: Este sistema es uno de los logros del ministro del interior y de justicia que opera en buena parte del país y consiste en hacer visibles prácticas y acciones que se están llevando a cabo a nivel nacional en relación con temas de Convivencia, Reconciliación y Cultura de Paz.</p> <p>T: Este banco de experiencias seguirá promoviendo el trabajo asociativo y en red, a través del reconocimiento de las instituciones y las acciones que lo estarán llevando a cabo.</p> <p>F: Sistema nacional de Convivencia, Reconciliación y Cultura de Paz, http://www.concordia.org.co/</p> | Es la oportunidad para dar a conocer y resaltar el trabajo y programas a cargo de la Secretaria de Gobierno en temas tan importantes como lo es la convivencia de los ciudadanos para que se reconozca la labor que realiza esta entidad. |
| 4 | Político | Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad (SIES) | <p>SA: Con este sistema encabezado por el Ministerio del Interior y Justicia ha ayudado a mejorar la seguridad urbana al ampliar su cobertura y además se han ejecutado contratos para fortalecimiento de sistemas de información y seguridad para alcaldías y gobernaciones.</p> <p>T: Continuar con prevención de emergencias y del delito y la disminución del impacto de éstos sobre la comunidad, por medio de los programas que ejercen</p> <p>F: Documento Conpes, implementación del sistema integrado de emergencias y seguridad-SIES de Colombia, Ministerio de Interior y Justicia, Departamento Nacional De Planeación-DJS-SSD, versión aprobada, Bogotá DC., agosto 04 de 2006</p> | Además del apoyo que este sistema ha brindado a entidades, alcaldías, gobernaciones y policía nacional, la Secretaria de Gobierno podría trabajar de la mano con este proyecto que se ha desarrollado y se ha estado implementando, pues busca definir los procedimientos y buenas prácticas para la prevención de desastres y ayuda a garantizar la seguridad de los ciudadanos mediante los subsistemas que ellos están manejando. |

SA: Situación Actual

T: tendencia

F: fuente

Tabla 11. Oportunidades – factores externos
Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

| Nº | TIPO DE FUERZA | VARIABLE DE ANALISIS | TENDENCIA | AMENAZA |
|----|----------------|---|--|--|
| 1 | Gubernamental | Esquema de seguridad en Bucaramanga contra hecho terroristas. | <p>SA: La situación del país enfrentó un atentado contra una entidad gubernamental ocurrida en Cali, además se debe tener en cuenta el incendio que ocurrió años atrás que generó daños funestos en la Alcaldía de Bucaramanga.</p> <p>T: Existe la posibilidad que grupos armados atente nuevamente contra Entidades del Gobierno en las ciudades del país.</p> <p>F: Caracol Radio, septiembre 1 de 2008, http://www.caracol.com.co/nota.aspx?id=662637 y http://www.vanguardia.com/santander/Bucaramanga/37/5947</p> | Las edificaciones de las entidades gubernamentales se ven amenazadas por la violencia del país y de la misma manera se ve afectada la seguridad de las ciudades, es por ello que la Secretaria de Gobierno debe invertir mayores recursos para garantizar la seguridad de todos los ciudadanos. |
| 2 | Jurídica | Normas por las cuales se rige cada entidad de la alcaldía. | <p>SA: En estos reglamentos se establecen las normas con las cuales se debe regir las entidades de la alcaldía, funciones, escalas de remuneración, sistemas de control, misión y demás, que deben ser cumplidas para el buen funcionamiento de la administración municipal de Bucaramanga y actualmente muchas de ellas han sido descuidadas</p> <p>T:Las entidades de la Alcaldía, más específicamente la Secretaria de Gobierno, se seguirán rigiendo por un decreto de hace 7 años y de las cuales muchas de estas normas han sido descuidadas</p> <p>F: Decreto N° 0172 (5 de octubre de 2001) http://www.bucaramanga.gov.co/estructura.asp y Reglamento interno del consejo, acuerdo 62 de 1996 Noviembre 13, Modificado parcialmente por el Acuerdo No. 063 de 2006, consejo de</p> | Existe una amenaza ya que entidades reguladoras a la Secretaria de Gobierno como lo son la Personería, Contraloría, Procuraduría, pueden mostrar en sus informes un mal funcionamiento en los procesos y probablemente se deba en gran parte al descuido de las normas establecidas en los documentos nombrados anteriormente. |

| | | | Bucaramanga, Pág. 1 y 28 | |
|---|-------------|--|---|---|
| 3 | Jurídica | Ley 872 de 2003, sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público | <p>SA: Para la implementación del sistema de calidad en entidades públicas existía un plazo máximo hasta diciembre de 2007, actualmente este tiempo se ha extendido a diciembre de 2008 con el fin de que todas las entidades se alcancen a certificar.</p> <p>T: Certificación de calidad para la Alcaldía de Bucaramanga en los próximos 5 meses que quedan del año 2008.</p> <p>F: Diario oficial 45.418, 02 de enero de 2004 (diciembre 30), 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 Congreso de Colombia</p> | Será un reto realmente difícil, certificar a la Alcaldía de Bucaramanga según la ley que aprobó el Congreso de Colombia, pues es un proceso largo y constante pero con una limitante importante como lo es el poco tiempo para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad. |
| 4 | Tecnológica | Presencia de peligrosos virus causa trastornos en computadoras | <p>SA: Un virus conocido como “virus Medellín” ha causado estragos en computadoras de la Alcaldía de Bucaramanga y en varias entidades públicas y privadas, propagado a través de memorias USB y por internet.</p> <p>T: Buscar mecanismos de control para evitar su propagación, abrir investigación sobre el tipo de virus que causo estragos y calcular y evaluar los daños que produjo.</p> <p>F: Tomado de la pagina web de noticias “CARACOL RADIO” http://www.caracol.com.co/nota.aspx?id=666183</p> | Este tipo de inconvenientes, puede ocasionar perdida de información, grandes daños en los equipos de la Secretaria más específicamente, hecho que afectaría el desempeño del personal y el rendimiento de los procesos, a causa de problema tecnológico en donde el recurso físico más importante de trabajo es la computadora. |

SA: Situación Actual

T: tendencia

F:fuentes

Tabla 12. Amenazas - Factores externos
Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

Se realizaron tres análisis estratégicos en la Secretaria de Gobierno para los tres procesos misionales, este trabajo se elaboró conforme a un formato realizado por la nueva empresa encargada del proceso de implementación de los dos sistemas MECI y Calidad.

El formato cuenta con una descripción de factores de internos generadores del riesgo como fortalezas y debilidades y factores externos generadores del riesgo como oportunidades y amenazas (ver Anexo D).

El grupo MECI y Calidad de la Secretaria de Gobierno realizó este proceso en una junta llevada a cabo en el salón principal de esta Secretaria, en donde en común acuerdo se determinaron los factores internos y externos junto con la presencia de representante experto en Administración de Riesgos.

7.4.1.3.2 Identificación del Riesgo

Este segundo paso se da previamente identificado los factores internos y externos de la entidad. La identificación del riesgo tiene como fin permitir que los servidores públicos conozcan y visualicen los riesgos que se presentan haciendo un inventario de los mismos.

Esta identificación consiste en definir en primera estancia el macro proceso y el proceso al cual pertenece la Secretaría de Gobierno, en este caso el macro proceso es misional y los procesos son Apoyo al Poder Judicial, Seguridad y Convivencia Ciudadana, Proyección y Desarrollo Comunitario.

Posterior a ello determinar los objetivos, los riesgos y su descripción, además definir las causas de los mismos tanto internos como externos, clasificarlos según el contexto (riesgos estratégicos, operativos, financieros, de cumplimiento y tecnológicos) y finalmente definir los posibles efectos que constituyen las consecuencias de ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la Secretaría de Gobierno.

El proceso de identificación del riesgo fue elaborado por el grupo MECI y Calidad de la Secretaria de Gobierno junto con algunos inspectores de las dependencias, de tal manera que aportaran información valiosa y de acuerdo a los conocimientos que cada uno tiene en su área de trabajo.

La información fue entregada en medio magnético, en formato Excel al grupo encargado de la implementación de MECI y Calidad de la Alcaldía de

Bucaramanga. El formato de la identificación del riesgo se encuentra en el (ver Anexo E).

7.4.1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Estos dos aspectos se realizaron de manera conjunta en un solo documento. El análisis establece la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

Los aspectos que se tuvieron en cuenta son la probabilidad, que es la posibilidad de ocurrencia del mismo y el impacto, que se entiende como las consecuencias que pueden ocasionar a la Secretaría de Gobierno la materialización del riesgo.

La siguiente matriz (ver Gráfica 13) permite calificar y evaluar los riesgos de la entidad; esta fue obtenida a partir de la Guía de Administración del Riesgo³² en la página de internet del Departamento de Administración de la Función Pública.

| Probabilidad | Valor | | | |
|--------------|---------|--|---|--|
| Alta | 3 | 15 <i>Zona de Riesgo Moderado</i> Evitar el Riesgo | 30 <i>Zona de Riesgo Importante</i> Reducir el riesgo Evitar el Riesgo Compartir o Transferir | 60 <i>Zona de Riesgo Inaceptable</i> Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir |
| Media | 2 | 10 <i>Zona de Riesgo Tolerable</i> Asumir el riesgo Reducir el riesgo | 20 <i>Zona de Riesgo Moderado</i> Reducir el riesgo Evitar el Riesgo Compartir o Transferir | 40 <i>Zona de Riesgo Importante</i> Reducir el riesgo Evitar el Riesgo Compartir o Transferir |
| Baja | 1 | 5 <i>Zona de Riesgo Aceptable</i> Asumir el riesgo | 10 <i>Zona de Riesgo Tolerable</i> Reducir el riesgo Compartir o Transferir | 20 <i>Zona de Riesgo Moderado</i> Reducir el riesgo Compartir o Transferir |
| | Impacto | Leve | Moderado | Catastrófico |
| | Valor | 5 | 10 | 20 |

Gráfica 13. Matriz Probabilidad-Impacto

Fuente. Guía Administración del Riesgo

³² Guía Administración del Riesgo

La valoración del riesgo tiene como fin reconocer los puntos de control existentes en los diferentes procedimientos los cuales permiten obtener información para efectos de toma de decisiones. El formato del Análisis y Valoración del Riesgo se encuentra en un Anexo (ver Anexo F) y contiene la siguiente información:

- Macro proceso
- Proceso
- Riesgo
- Calificación (probabilidad, impacto y calificación)
- Evaluación
- Controles
- Valoración

Este documento fue elaborado por el grupo MECI y Calidad de la Secretaría de Gobierno y enviado por medio magnético en formato Excel.

7.4.1.3.4 Política de Administración de Riesgo

Para la consolidación de las Políticas de Administración del Riesgo se deben tener en cuenta las etapas anteriores, pues este proceso identifica las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar lineamientos para la Administración del Riesgo³³, a su vez transmiten la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

“El desarrollo de las Políticas de Administración del Riesgo se realizan a partir del Mapa de Riesgos que permite conocer las políticas inmediatas de respuestas tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo; la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores³³”.

Este documento fue el más complejo de analizar, pues allí se plantean acciones que se efectuarán en un tiempo determinado para el control de los riesgos, ya que de no ser así, este se podría materializar y causar percances que afecten el buen desarrollo y funcionamiento de la Secretaria de Gobierno.

El Mapa de Riesgos se realizó para cada proceso perteneciente a esta Secretaria y fue remitido a los profesionales encargados del proceso de

³³ Guía Administración del Riesgo

implementación de MECI y Calidad de la Alcaldía de Bucaramanga. Este documento (ver Anexo G) está sujeto a cambios por el Secretario de Gobierno el Doctor Edgar Fernando Salcedo, pues aun no se ha efectuado la reunión con este representante que determina la aprobación de este archivo.

7.5 EL HACER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

7.5.1 Subsistema de Control de Gestión

Según el diagnóstico de MECI elaborado en el año 2007³⁴, el Subsistema de Control de Gestión denotó una valoración cuantitativa deficiente, en razón a una puntuación promedio correspondiente a 2.4 puntos en la Secretaría de Gobierno, debido a que no tienen elementos o estándares de control que necesarios que auto controlen el desarrollo de las operaciones, es por ello que en este numeral se deben realizar elementos de control diseñados, adoptados e integrados al proceso operativo buscando el cumplimiento de los resultados esperados y fijados mediante el proceso de direccionamiento estratégico.

7.5.1.1 Actividades de Control

Tabla 13. Análisis del elemento Indicadores para el Componente Actividades de Control

| | |
|-------------|---|
| Indicadores | En cuanto a Indicadores la Secretaría de Gobierno denotó una calificación cuantitativa deficiente con 2.7 puntos ³⁴ , esta valoración es el reflejo de la falta de indicadores que evalúen la gestión de esta Secretaria por dependencias o programas. |
|-------------|---|

Fuente. Diana Carolina Torres Pinto

- Ficha de Indicadores

Los indicadores son un conjunto de variables sujetas a la medición que permiten conocer la situación y tendencias generadas en la entidad que se encuentran directamente relacionadas con los objetivos y las metas institucionales.

³⁴ Diagnostico del Sistema de Control Interno conforme al Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005 Alcaldía de Bucaramanga

La Secretaria de Gobierno presentaba ciertos indicadores que se habían planteado en el año 2007, los cuales solo abarcaban algunas inspecciones y programas, pero la gran mayoría de ellos no determinaban la verdadera situación actual de la Secretaria, ya que no permitían controlar el comportamiento de factores críticos de esta entidad.

Frente a esta situación se vio la necesidad de modificar y complementar los que se encontraban anteriormente vigentes y realizar un indicador por cada dependencia y programa perteneciente a la Secretaria de Gobierno.

El planteamiento de los indicadores se realizó en presencia de un representante de cada programa y dependencia y el grupo MECI y Calidad de la Secretaria de Gobierno.

Este planteamiento se llevó a cabo de acuerdo a los tres procesos misionales correspondientes a esta entidad.

El formato que se utilizó para este procedimiento se encuentra en el Anexo H y contiene los siguientes aspectos:

- Nombre del indicador
- Método de cálculo
- Meta
- Frecuencia
- Registro

Se elaboró un indicador por cada dependencia y programa que midiera la gestión de sus procesos y el desempeño de los servidores públicos. Estos indicadores comenzarán a regir una vez sean autorizados por el Secretario de Gobierno el Doctor Edgar Fernando Salcedo.

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1 MEJORAS PROPUESTAS

Tabla 14. Mejoras propuestas

| | |
|---|--|
| Replantear la misión, visión y estructura administrativa. | Se propuso misión, visión y estructura administrativa para la Secretaría de Gobierno pues las que se encontraban vigentes, carecían de información actualizada y veraz. |
| Coordinar a los servidores públicos para sensibilización de MECI y Calidad. | Promover a los funcionarios para la asistencia a la reunión en pequeños grupos de manera que conocieran las generalidades de estos dos sistemas y la importancia de los mismos en una entidad pública. |
| Identificación del objetivo general y objetivos específicos. | Se elaboró los objetivos generales y específicos conforme a las dependencias y programas de la Secretaría y al Plan de Desarrollo del Alcalde de Bucaramanga. |
| Selección de dependencias y programas que deben pertenecer a cada proceso misional de esta Secretaría | Proponer conforme a sus funciones y procesos las dependencias o programas que corresponde a los tres procesos misionales y realizar el organigrama para cada uno de ellos. |
| Elaboración de base de datos del personal de la Secretaría de Gobierno. | Se realizó una base de datos con el fin de conocer y analizar la información proveniente de cada servidor público de la Secretaría. |
| Creación de indicadores | Aporte de conocimiento en cuento al proceso de elaboración de indicadores, pues no existía claridad con relación a este tema. |

Fuente. Diana Carolina Torres

8.2 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS

Tabla 15. Propuestas implementadas

| | |
|--|---|
| Estructura administrativa | Se aprobó la estructura administrativa propuesta para la Secretaría de Gobierno. |
| Capacitación de los empleados de la Secretaría de Gobierno. | Se llevó a cabo una jornada de capacitación en donde se conto con la gran mayoría de los servidores públicos. |
| Objetivo general y objetivos específicos | Los objetivos serán establecidos dentro del documento que da a conocer las Generalidades de la Secretaría de Gobierno. |
| Organigramas para cada uno de los procesos misionales de la Secretaría | La distribución que se realizó de las dependencias y programas para cada uno de los procesos misionales, junto con los diferentes organigramas quedaron establecidos en el proceso de armonización de MECI y Calidad |
| Base de datos | Este archivo quedará almacenado en los computadores de la Subsecretaría y en el Despacho del Secretario de Gobierno, pues ellos son los encargados del manejo de personal, además está sujeto a actualizaciones constantes. |
| Indicadores | El documento en el cual se encuentra los indicadores creados y aprobados, para el proceso de armonización de los dos sistemas, fue gracias al conocimiento aportado con relación a este tema. |

Fuente. Diana Carolina Torres

8.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

- De acuerdo a los requerimientos y a los documentos elaborados y entregados de la Secretaría de Gobierno para la armonización de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad por parte del Grupo MECI y Calidad de esta Entidad, aproximadamente el 30% de este proceso se ha llevado a cabo, pues seguido a ello se pondrá en práctica lo anteriormente planeado y luego se debe evaluar y monitorear el grado de cumplimiento de los planes establecidos para efectuar acciones correctivas o de mejoramiento.
- El 100% de los funcionarios se encuentran en la Base de Datos creada para la Secretaría de Gobierno, razón por la cual se puede llevar un mejor control y manejo de los mismos por parte de la Jefe de Personal, la Subsecretaria de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Se elaboró el 100% de los indicadores para esta Secretaría que se tenían como meta, este proceso se realizó, creando un indicador por cada dependencia y programa de manera que sea coherente y alcanzable.

CONCLUSIONES

- Se brindó apoyo y seguimiento a los funcionarios de la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga, en el proceso de implementación de control y calidad, pues la gran mayoría desconocía los requerimientos, acuerdos y generalidades en particular sobre la elaboración de documentos y materiales exigidos por los dos Sistemas.
- Se dio cumplimiento de los compromisos y requerimientos exigidos por el Gobierno Nacional conforme al plazo límite otorgado por el mismo, pues ello representa la culminación del plan de acción del proceso de implementación e inicia el establecimiento de métodos de trabajo, reglas, acciones, puntos de control, indicadores entre otros que aseguren el cumplimiento de los resultados previstos.
- Se adaptaron y aprobaron algunas propuestas planteadas que ayudaron al desarrollo y progreso de la Secretaria y al proceso de implementación de MECI y Calidad, generando así un ambiente más efectivo en la actividad laboral.
- La mayoría de procedimientos fueron caracterizados y previamente corregidos por la empresa encargada del proceso de implementación de MECI y Calidad, esta labor fue larga, pues se contó con la participación del personal de algunas dependencias y programas los cuales describían las actividades realizadas para cada procedimiento, hecho que facilita y permite conocer al servidor público más de cerca el ambiente de trabajo al cual se va a enfrentar.

RECOMENDACIONES

- La Secretaria de Gobierno deberá continuar con el proceso de implementación de la armonización de los dos sistemas, el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, pues además de permitir el cumplimiento de la obligación legal, ayuda a la entidad al cumplimiento de sus objetivos, logrando la satisfacción de los ciudadanos y de las partes interesadas.
- Dar cumplimiento a los documentos que se están elaborando, pues lo más importante no es el planear y diseñar, sino ejecutar acciones y llevarlas a la práctica.
- Evaluar y monitorear las acciones ejecutadas y a eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, para realizar una retroalimentación y de aquellos aspectos que aún presentan falencias, buscando siempre el mejoramiento continuo de la entidad.
- Actualización constante de los archivos y documentos que se han elaborado hasta el momento y aquellos que faltan por realizarse, pues este material se volverá obsoleto y no funcional, por la falta complementación, modificación o ajuste a la documentación, hecho que representa una amenaza para la Secretaria de Gobierno.
- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia del trabajo que se ha estado elaborando, pues la falta de compromiso de los mismos, dificulta y retarda la elaboración de los documentos y material necesario para el proceso de implementación, mas aún cuando esta Secretaria es la más extensa y requiere de un nivel de responsabilidad más alto por parte de los funcionarios.

BIBLIOGRAFÍA

- BERNARD, Taylor. Planeación Estratégica Exitosa. Bogota D.C.1991
- JAIMES, Ludym y SANTAMARÍA, Jacqueline. Guía de trabajo final de administración estratégica de la facultad de ingeniería industrial. Bucaramanga, 2008.
- THOMPSON, Arthur A y STRICKLAND, Jr. Administración Estratégica, Texto Y Casos, A.J. III, Mexico, 2005.
- ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. Básicos e informativos a cerca de la Secretaría de Gobierno Municipal. Bucaramanga, 2008.
- Modelo Estándar De Control Interno para el estado colombiano, República de Colombia. Internet:
(<http://www.isolucion.com.co/BancoMedios/Imágenes/meci%201000%202005.pdf>)
- Manual de implementación del Modelo Estándar de Control interno (MECI)Internet:(<http://www.dafp.gov.co/Documentos/MANUALIMPLEMENTACION.pdf>)
- Guía de armonización para MECI 1000:2005 y NTCGP 1000:2005 internet:(<http://www.dafp.gov.co/Documentos/guiaarmonizaciónmeci-calidad.pdf>)
- Manual de Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública 1000, República de Colombia, Internet:
(http://www.icbf.gov.co/Nuestros_programas/doc_sistCalidad/Norma_Calidad_NTCGP%201000.pdf)
- Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. Internet:(<http://www.dafp.gov.co/Documentos/guiaarmonización%20modelo%20estandar%20de%20control%20interno.pdf>)
- Guía Administración De Riesgo, Departamento Administrativo de la Función Pública. Internet:
(http://www.dafp.gov.co/Documentos/guia_de_adm.riesgo-meci.pdf)
- Leyes donde se determina la implementación de los sistemas de calidad internet:(<http://www.Secretaríasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM>)

ANEXO A
Encuesta para Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad para la Alcaldía de Bucaramanga.



ALCALDIA MUNICIPAL DEL BUCARAMANGA
FERNANDO VARGAS MENDOZA
ALCALDE MUNICIPAL



ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL
DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD NTC GP 1000:2004

NOMBRE: _____

CARGO: _____ DEPENDENCIA: _____

FECHA: _____

Su aporte es de gran importancia para el proceso de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la calidad.

Agradecemos conteste la siguiente encuesta de manera objetiva y veraz.

FECHA DE ENTREGA: MIERCOLES CINCO (05) DE NOVIEMBRE DE 2008
LUGAR: OFICINA MECI-CALIDAD (PRIMER PISO)

MECI - CALIDAD "UN SISTEMA QUE PERMITE ORGANIZACIÓN"

EUNICE MERCHAN JAIMES
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
CONSULTORA Y ASESORA DE PROYECTOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CEL 316 4721501 - 313 8880459
meci-calidad@hotmail.com

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 23 | 5 | e | Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos | | | | | | | | |
| 24 | 6 | f | Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución | | | | | | | | |
| 25 | 7 | g | Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan | | | | | | | | |
| 26 | 8 | h | Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos) | | | | | | | | |
| 4.2.4 | | | Control de registros | | | | | | | | |
| 27 | 1 | | Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |
| 28 | 2 | | Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros | | | | | | | | |
| 29 | 3 | | Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos) | | | | | | | | |
| 5 | | | Responsabilidad de la Dirección | | | | | | | | |
| 5.1 | | | Compromiso de la dirección | | | | | | | | |

Departamento Administrativo de Planeación y Evaluación

27

28

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA Nº 001/2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 30 | 1 | a | La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios | | | | | | | | |
| 31 | 2 | b | Se ha establecido la política de la calidad | | | | | | | | |
| 32 | 3 | c | Se han establecido los objetivos de la calidad | | | | | | | | |
| 33 | 4 | d | Se han realizado las revisiones por la dirección | | | | | | | | |
| 34 | 5 | e | Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad | | | | | | | | |
| 5.2 | | | Enfoque hacia el cliente | | | | | | | | |
| 35 | 1 | | Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción | | | | | | | | |
| 36 | 2 | | Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad. | | | | | | | | |
| 37 | 3 | | Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente | | | | | | | | |
| 38 | 4 | | Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control. | | | | | | | | |
| 5.3 | | | Política de la calidad | | | | | | | | |
| 39 | 1 | a | Es adecuada a la misión de la entidad | | | | | | | | |
| 40 | 2 | b | Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos | | | | | | | | |
| 41 | 3 | c | Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | |
| 42 | 4 | d | Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad | | | | | | | | |

Departamento Administrativo de Planeación y Evaluación

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA Nº 001/2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------|---|-----------|--------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 43 | 5 | e | Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad. | | | | | | | | |
| 44 | 6 | f | Se revisa para su adecuación continua | | | | | | | | |
| | | 5.4 | Planificación | | | | | | | | |
| | | 5.4.1 | Objetivos de la calidad | | | | | | | | |
| 45 | 1 | | Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización | | | | | | | | |
| 46 | 2 | | Los compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 47 | 3 | | Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad | | | | | | | | |
| 48 | 4 | | En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad. | | | | | | | | |
| 49 | 5 | | En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad. | | | | | | | | |
| | | 5.4.2 | Planificación del sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |
| 50 | 1 | a | Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4.1 de la Norma NTC GP 1000:2004 | | | | | | | | |
| 51 | 2 | b | Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad | | | | | | | | |
| 52 | 3 | | Se ha establecido en la planificación de la calidad como mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este. | | | | | | | | |

Departamento Administrativo de la Función Pública

29

30

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------|---|-----------|--------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | 5.5 | Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | | | | |
| | | 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | | | | | | | | |
| 53 | 1 | | Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades. | | | | | | | | |
| 54 | 2 | | Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades | | | | | | | | |
| | | 5.5.2 | Representante de la dirección | | | | | | | | |
| 55 | 1 | | Esta designado formalmente ante la organización | | | | | | | | |
| 56 | 2 | | Es un miembro de la Dirección | | | | | | | | |
| 57 | 3 | a | Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |
| 58 | 4 | b | Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora | | | | | | | | |
| 59 | 5 | c | Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización | | | | | | | | |
| | | 5.5.3 | Comunicación interna | | | | | | | | |
| 60 | 1 | | Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |

Departamento Administrativo de la Función Pública

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA SERVIDOR PÚBLICO INTERIOR

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA SERVIDOR PÚBLICO INTERIOR

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------|--|-----------|--------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple completamente | Se cumple en todos los casos | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 5.6 Revisión por la dirección | | | | | | | | | | | |
| 5.6.1 Generalidades | | | | | | | | | | | |
| 61 | 1 | | Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |
| 62 | 2 | | La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | |
| 63 | 3 | | Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora | | | | | | | | |
| 64 | 4 | | Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad | | | | | | | | |
| 65 | 5 | | Se mantiene registros de las revisiones por la dirección | | | | | | | | |
| 5.6.2 Información para la revisión | | | | | | | | | | | |
| 66 | 1 | a | Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías | | | | | | | | |
| 67 | 2 | b | Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes | | | | | | | | |
| 68 | 3 | c | Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 69 | 4 | d | Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas | | | | | | | | |
| 70 | 5 | e | Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores | | | | | | | | |
| 71 | 6 | f | Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | |
| 72 | 7 | g | Se consideran las recomendaciones para la mejora | | | | | | | | |

2014/01/20 10:58 AM - 2014/01/20 10:58 AM

31
32

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|--|-----------------------|---------------|---|-----------|--------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple completamente | Se cumple en todos los casos | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 73 | 8 | h | Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad | | | | | | | | |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | | | | | | | | | | | |
| 74 | 1 | a | Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos | | | | | | | | |
| 75 | 2 | b | Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente | | | | | | | | |
| 76 | 3 | c | Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos | | | | | | | | |
| 6 Gestión de los recursos | | | | | | | | | | | |
| 6.2 Talento humano | | | | | | | | | | | |
| 6.2.1 Generalidades | | | | | | | | | | | |
| 77 | 1 | | Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia. | | | | | | | | |
| 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación | | | | | | | | | | | |
| 78 | 1 | a | Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 79 | 2 | b | Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades | | | | | | | | |

2014/01/20 10:58 AM - 2014/01/20 10:58 AM

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MAYO LA NORMAL TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL INCORPORADA

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MAYO LA NORMAL TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL INCORPORADA

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 80 | 3 | c | Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad. | | | | | | | | |
| 81 | 4 | d | Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad. | | | | | | | | |
| 82 | 5 | e | Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. | | | | | | | | |
| | | 6.3 | Infraestructura | | | | | | | | |
| 83 | 1 | | Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| 84 | 2 | | Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| 85 | 3 | | Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| | | 6.4 | Ambiente de trabajo | | | | | | | | |
| 86 | 1 | | Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BASE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INICIAR 1000-2004

Departamento Administrativo de la Función Pública

33

34

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 87 | 2 | | Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| | | 7 | Realización del producto o prestación del servicio | | | | | | | | |
| | | 7.1 | Planificación de la realización del producto o prestación del servicio | | | | | | | | |
| 88 | 1 | | Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales). | | | | | | | | |
| 89 | 2 | | Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado. | | | | | | | | |
| 90 | 3 | | La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1). | | | | | | | | |
| 91 | 4 | a | La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio. | | | | | | | | |
| 92 | 5 | b | La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| 93 | 6 | c | La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, Inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación. | | | | | | | | |
| 94 | 7 | d | La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos. | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BASE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INICIAR 1000-2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple en parte | Se cumple totalmente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-----------|---|---|
| | | | | | | | | | | 0 | 1 | 2 |
| | | 7.2 | Procesos relacionados con los clientes | | | | | | | | | |
| | | 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio | | | | | | | | | |
| 95 | 1 | a | La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo | | | | | | | | | |
| 96 | 2 | b | La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada | | | | | | | | | |
| 97 | 3 | c | La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio | | | | | | | | | |
| 98 | 4 | d | Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad | | | | | | | | | |
| | | 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio | | | | | | | | | |
| 99 | 1 | | Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente. | | | | | | | | | |
| 100 | 2 | b | Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente. | | | | | | | | | |
| 101 | 3 | c | Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos | | | | | | | | | |
| 102 | 4 | | Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen. | | | | | | | | | |

Documento de apoyo para el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad

35

36

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple en parte | Se cumple totalmente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|---------|--------------|--------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-----------|---|---|
| | | | | | | | | | | 0 | 1 | 2 |
| 103 | 5 | | Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones. | | | | | | | | | |
| | | 7.2.3 | Comunicación con los clientes | | | | | | | | | |
| 104 | 1 | a | Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio | | | | | | | | | |
| 105 | 2 | b | Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio) | | | | | | | | | |
| 106 | 3 | c | Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio) | | | | | | | | | |
| 107 | 4 | d | Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana. | | | | | | | | | |
| | | 7.3 | Diseño y desarrollo | | | | | | | | | |
| | | 7.3.1 | Planificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | | |
| 108 | 1 | | Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio | | | | | | | | | |
| 109 | 2 | | Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio | | | | | | | | | |

Documento de apoyo para el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 110 | 3 | a | Se determinan las etapas del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 111 | 4 | b | Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 112 | 5 | c | Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 113 | 6 | | Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos | | | | | | | | |
| 114 | 7 | | Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| | | 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 115 | 1 | | Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 116 | 2 | a | Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 117 | 3 | b | Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 118 | 4 | c | Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 119 | 5 | d | Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 120 | 6 | | Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo. | | | | | | | | |
| 121 | 7 | | Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones. | | | | | | | | |

Departamento Administrativo de la Función Pública

37

38

Departamento Administrativo de la Función Pública

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 122 | 1 | | Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. | | | | | | | | |
| 123 | 2 | | Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación. | | | | | | | | |
| 124 | 3 | a | Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada | | | | | | | | |
| 125 | 4 | b | Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio | | | | | | | | |
| 126 | 5 | c | Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 127 | 6 | d | Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio. | | | | | | | | |
| | | 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 128 | 1 | | Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado | | | | | | | | |
| 129 | 2 | a | En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos | | | | | | | | |
| 130 | 3 | b | En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos | | | | | | | | |
| 131 | 4 | | En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INCOP 10002004

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INCOP 10002004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|-----------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 132 | 5 | | Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen. | | | | | | | | |
| | | 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 133 | 1 | | Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado | | | | | | | | |
| 134 | 2 | | En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 135 | 3 | | Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma. | | | | | | | | |
| | | 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 136 | 4 | | Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado | | | | | | | | |
| 137 | 5 | | En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada. | | | | | | | | |
| 138 | 6 | | La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente. | | | | | | | | |
| 139 | 7 | | Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma. | | | | | | | | |
| | | 7.3.7 | Control de cambios del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 140 | 1 | | Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo. | | | | | | | | |
| 141 | 2 | | Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo. | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INCOP 10002004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|-----------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 142 | 3 | | Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación | | | | | | | | |
| 143 | 4 | | La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado. | | | | | | | | |
| 144 | 5 | | Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan. | | | | | | | | |
| | | 7.4 | Adquisición de bienes y servicios | | | | | | | | |
| | | 7.4.1 | Proceso de adquisición de bienes y servicios | | | | | | | | |
| 145 | 1 | | Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. | | | | | | | | |
| 146 | 2 | | Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad. | | | | | | | | |
| 147 | 3 | | Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva). | | | | | | | | |
| 148 | 4 | | Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad. | | | | | | | | |
| 149 | 5 | | Están definidos los criterios de selección de los proveedores | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INCOP 10002004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Número Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-----------------------|--|---|---------|--------------|---|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | | | 150 | 6 | Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores | | | | | |
| 151 | 7 | Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven. | | | | | | | | | |
| 152 | 8 | Existe un plan de compras adoptado por la Organización | | | | | | | | | |
| 153 | 9 | Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes? | | | | | | | | | |
| 154 | 10 | Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios) | | | | | | | | | |
| 155 | 11 | El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE | | | | | | | | | |
| 156 | 12 | El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio | | | | | | | | | |
| | | 7.4.2 | Información para la adquisición de bienes y servicios | | | | | | | | |
| 157 | 1 | Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados | | | | | | | | | |
| 158 | 2 | Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista | | | | | | | | | |
| 159 | 3 | Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | |
| 160 | 4 | La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor. | | | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ALTO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA ENTIDAD FINANCIERA NACIONAL

Descripción de Actividades de la Entidad

41

42

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Número Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-----------------------|--|--|---------|--------------|--------------------------------|--|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | | | | | 7.4.3 | Verificación de los productos y/o servicios adquiridos | | | | |
| 161 | 1 | Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones. | | | | II | | | | | |
| 162 | 2 | Si la entidad o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio. | | | | II | | | | | |
| | | 7.5 | Producción y prestación de servicio | | | | | | | | |
| | | 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | | | | | | | | |
| 163 | 1 | Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio. | | | | II | | | | | |
| 164 | 2 | La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas. | | | | II | | | | | |
| 165 | 3 | a Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio) | | | | II | | | | | |
| 166 | 4 | b Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos) | | | | II | | | | | |
| 167 | 5 | c Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio | | | | II | | | | | |
| 168 | 6 | d Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento | | II | | | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ALTO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA ENTIDAD FINANCIERA NACIONAL

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 169 | 7 | e | Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición | | | II | | | | | |
| 170 | 8 | f | Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio | | | II | | | | | |
| 171 | 9 | g | Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia | | | II | | | | | |
| | | 7.5.2 | Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio | | | | | | | | |
| 172 | 1 | | Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales). | | | II | | | | | |
| 173 | 2 | | La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados | | | II | | | | | |
| 174 | 3 | | En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos. | | | II | | | | | |
| 175 | 4 | d | En la validación se incluyen los requisitos para los registros. | II | | II | | | | | |
| 176 | 5 | e | En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación. | II | | II | | | | | |
| | | 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | | | | | | | | |
| 177 | 1 | | Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio | II | | | | | | | |
| 178 | 2 | | Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento | | | | II | | | | |

Decreto 1471 de 2014, artículo 10, Ley 1712 de 2014

43

44

Decreto 1471 de 2014, artículo 10, Ley 1712 de 2014

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple insatisfactoriamente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|---------|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 179 | 3 | | Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio. | | | II | | | | | |
| | | 7.5.4 | Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio) | | | | | | | | |
| 180 | 1 | | Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización. | | | II | | | | | |
| 181 | 2 | | Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente. | | | II | | | | | |
| 182 | 3 | | Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso | | | | II | | | | |
| 183 | 4 | | Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso | | | | II | | | | |
| | | 7.5.5 | Preservación del producto y/o servicio | | | | | | | | |
| 184 | 1 | | Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto. | | | II | | | | | |
| 185 | 2 | | La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección. | | | II | | | | | |
| 186 | 3 | | La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo. | | | II | | | | | |
| | | 7.6 | Control de los equipos de medición y seguimiento | | | | | | | | |
| 187 | 1 | | Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos | | | II | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MADU LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NICOP 10002004

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MADU LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NICOP 10002004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------|---|-----------|--------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple adecuadamente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 188 | 2 | | Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos | | | II | | | | | |
| 189 | 3 | a | Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales | | | II | | | | | |
| 190 | 4 | | Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración. | | | | II | | | | |
| 191 | 5 | b | Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario. | II | | | | | | | |
| 192 | 6 | c | Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración | | | II | | | | | |
| 193 | 7 | d | Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración | | | II | | | | | |
| 194 | 8 | e | Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento | | | II | | | | | |
| 195 | 9 | | Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición. | | | | II | | | | |
| 196 | 10 | | Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos. | | | | II | | | | |
| 197 | 11 | | Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado. | | | | II | | | | |

GUÍA DE MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 MÓDULO METROLOGÍA DEL CALIBRADOR Y DEL MEDIDOR (MMP) 1003/2004

Documento Administrativo del Laboratorio 02-04-001

45

46

Documento Administrativo del Laboratorio 02-04-001

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Norma | Numeral Norma | Afirmaciones | EVIDENCIA | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------|--|-----------|--------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|--------|------------|
| | | | | No sabe | No se cumple | Se cumple parcialmente | Se cumple adecuadamente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | | |
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| 198 | 12 | | Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista. | | | | II | | | | |
| 199 | 13 | | Esta confirmación metroológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario. | | | | II | | | | |
| | | B | Medición, análisis y mejora | | | | | | | | |
| | | 8.1 | Generalidades | | | | | | | | |
| 200 | 1 | | Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora. | | | | II | | | | |
| 201 | 2 | | Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora. | | | | II | | | | |
| 202 | 3 | a | Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio. | | | | II | | | | |
| 203 | 4 | b | Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | II | | | | |
| 204 | 5 | c | Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | II | | | | |
| 205 | 6 | | Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. | | | | II | | | | |

GUÍA DE MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 MÓDULO METROLOGÍA DEL CALIBRADOR Y DEL MEDIDOR (MMP) 1003/2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple íntegramente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|--|---------|--------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | | | | | | | | | | |
| | | 8.2 | Seguimiento y medición | | | | | | | | |
| | | 8.2.1 | Satisfacción del cliente | | | | | | | | |
| 206 | 1 | | Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. | | | 11 | | | | | |
| 207 | 2 | | Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente. | 11 | | | | | | | |
| | | 8.2.2 | Auditoría interna (de calidad) | | | | | | | | |
| 208 | 1 | | Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad. | 11 | | | | | | | |
| 209 | 2 | a | En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad | 11 | | 11 | | | | | |
| 210 | 3 | b | En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. | 11 | | 11 | | | | | |
| 211 | 4 | | Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar. | 11 | | | | | | | |
| 212 | 5 | | Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas. | 11 | | | | | | | |
| 213 | 6 | | Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad. | 11 | | 11 | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INICGP 1000:2004

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ENTIDAD

47

48

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ENTIDAD

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| Consecutivo General | Consecutivo por Numeral | Numeral Norma | Afirmaciones | No sabe | No se cumple | Se cumple íntegramente | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | EVIDENCIA | |
|---------------------|-------------------------|---------------|---|---------|--------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Verbal | Documental |
| | | | | | | | | | | | |
| 214 | 7 | | Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad. | 11 | | 11 | | | | | |
| 215 | 8 | | Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos. | 11 | | 11 | | | | | |
| 216 | 9 | | La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada. | 11 | | 11 | | | | | |
| 217 | 10 | | Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación. | 11 | | 11 | | | | | |
| 218 | 11 | | Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas. | 11 | | 11 | | | | | |
| | | 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos | | | | | | | | |
| 219 | 1 | | Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. | 11 | | 11 | | | | | |
| 220 | 2 | | El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad. | 11 | | 11 | | | | | |
| 221 | 3 | | Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados. | 11 | | 11 | | | | | |
| 222 | 4 | | Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación. | 11 | | 11 | | | | | |
| 223 | 5 | | Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web. | 11 | | 11 | | | | | |

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INICGP 1000:2004

ANEXO B
Formato caracterización de procedimientos por Prisma Consultoría

Este es el formato antiguo mediante el cual se realizó la caracterización de procedimientos de la Secretaría de Gobierno, elaborado por la anterior Empresa Consultora MECI.

| | | | |
|----------------------------|-----------------|--------------------|-------------|
| RECOLECCION DE INFORMACIÓN | Fecha: XX/XX/XX | GRUPO MECI-CALIDAD | Pág. 1 de 2 |
|----------------------------|-----------------|--------------------|-------------|

| | |
|---------------------|---|
| Presentación | <p>Cordial Saludo</p> <p>Como es de su conocimiento el Municipio ésta llevando a cabo el Proceso de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma GP 1000:2004; por tal motivo, es indispensable recoger a través de este formato la información que referencia el desarrollo de las ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTO, que se realizan en esta dependencia. Agradecemos de antemano su colaboración, la cual es indispensable para el correcto desarrollo de este proceso.</p> |
|---------------------|---|

Secretaría u Oficina:
Funcionario:

Área:
Proceso:


| | |
|---------------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO | |
| OBJETIVO | |
| ALCANCE | |
| CONDICIONES GENERALES | |
| INSUMOS Y RECURSOS | |
| NORMATIVIDAD APLICADA | |
| PRODUCTOS O RESULTADOS FINALES | |

La presente tabla se tuvo como referencia para efectuar la descripción de las actividades como tal para cada procedimiento.

| N a | ACTIVIDAD | EJECUTOR | OBSERVACIONES REFERENCIA DOCUMENTAL | PUNTO DE CONTROL |
|--------|-----------|----------|--|------------------|
| | | CARGO | | |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |

ANEXO C
Nuevo Formato Caracterización de Procedimientos

Este formato de caracterización de procedimientos es el estipulado por la nueva empresa consultora, el cual fue modificado y será adoptado por todas las Secretarías u Oficinas de la Alcaldía de Bucaramanga.

| | | |
|---|---|--|
|  MUNICIPIO DE BUCARAMANGA <small>Fernando Vargas Mondaca 2016</small> | ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL DOCUMENTO | Código: “ ES ASIGNADO POR GESTION DOCUMENTAL ” |
| | | Versión: “ASIGNADO POR GESTION DOCUMENTAL ” |
| | | Página 87 de 92 |

1. Nombre del procedimiento
2. Objetivo
3. Alcance
4. Definiciones
5. Condiciones generales
6. Procedimientos o instrucciones

| ID | ACTIVIDAD | METODOLOGÍA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|----|-----------|-------------|------------|-------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

7. Normatividad aplicable al tipo de procedimiento.

ANEXO D

Formato Contexto Estratégico, Administración del Riesgo



ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

DOCUMENTO DE CONTEXTO ESTRATÉGICO

Subsistema Direccionamiento
Estratégico
Componente Administración del
Riesgo
Elemento Contexto Estratégico

Proceso:

FACTORES INTERNOS GENERADORES DE RIESGOS

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|-------------------|--------------------|
| | |
| | |

FACTORES EXTERNOS GENERADORES DE RIESGOS

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|----------------------|-----------------|
| | |
| | |

Elaborado por:
Fecha:

Revisado por:
Fecha:

Aprobado por:
Fecha:

ANEXO E
Formato Identificación del Riesgo, Administración del Riesgo

ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA



DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Subsistema Direccionamiento
Estratégico
Componente Administración del
Riesgo
Elemento Identificación del
Riesgo

| Macro proceso | Proceso | Objetivo | Riesgo | Descripción | Agente Generador | Tipo de Riesgo | Causas (factores Externo. e Interno) | Efectos |
|---------------|---------|----------|--------|-------------|------------------|----------------|--------------------------------------|---------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Elaborado por: _____
Fecha: _____

Revisado por: _____
Fecha: _____

Aprobado por: _____
Fecha: _____

ANEXO F
Formato Análisis y Valoración del Riesgo, Administración del Riesgo

ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA

DOCUMENTO DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS

Subsistema Direccionamiento
Estratégico
Componente Administración
del Riesgo
Elementos Análisis y
Valoración de
Riesgos

| Macro proceso | Proceso | Riesgo | Calificación | | | Evaluación | Controles | | | | Valora- ción |
|---------------|---------|--------|--------------|-------|--------|------------|-----------|----------------|-------------|------------------|-----------------|
| | | | Prob. | Impa. | Calif. | | ¿Existen? | ¿Documentados? | ¿Efectivos? | Descri- pción | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Elaborado por: _____
Fecha: _____

Revisado por: _____
Fecha: _____

Aprobado por: _____
Fecha: _____

ANEXO G
Formato Mapa de Riesgos, Administración del Riesgo
ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA



DOCUMENTO MAPA DE RIESGOS

Subsistema Direccionamiento
 Estratégico
Componente Administración
 del Riesgo
 Políticas de
Elemento Administración de
 Riesgos

| Macro proceso | Proceso | Riesgo | Calificación | | | Evaluación | Valoración | Opción de Manejo | Acción | Responsable | Cronograma | Indicadores |
|---------------|---------|--------|--------------|--------|--------|------------|------------|------------------|--------|-------------|------------|-------------|
| | | | Pro b. | Impac. | Calif. | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por:
Fecha:

Revisado por:
Fecha:

Aprobado por:
Fecha:

ANEXO H
Formato Indicadores de Gestión para la Alcaldía de Bucaramanga



INDICADORES DE GESTION

SECRETARIA DE GOBIERNO MUNICIPAL

| NOMBRE DEL INDICADOR | MÉTODO DE CALCULO | META | FRECUENCIA | REGISTRO |
|-----------------------------|--------------------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |