

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONFORME A LAS NORMAS  
NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 EMPLEANDO EL MODELO INTEGRADO  
DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CUCUTILLA EN NORTE DE SANTANDER**

**Autoras**

**ING. ANGIE KATHERINE RAMIREZ VELANDIA**

**ING. JESLITH JASONARY ORTEGA GARCÍA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (HSEQ)  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER**

**2022**

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONFORME A LAS NORMAS  
NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 EMPLEANDO EL MODELO INTEGRADO  
DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CUCUTILLA EN NORTE DE SANTANDER**

**Autoras**

**ING. ANGIE KATHERINE RAMIREZ VELANDIA**

**ING. JESLITH JASONARY ORTEGA GARCÍA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Especialista en  
Sistemas Integrados de Gestión HSEQ**

**Directora**

**MGS. LEONOR JAIMES CERVELEÓN**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN: INGAPO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (HSEQ)  
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER**

**2022**

## **PÁGINA DE DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de grado a mis padres Lucy Stella Velandia Martínez y Juan de Jesús Ramírez Gonzales por haberme dado la vida y estar conmigo en todo momento, brindándome amor, educación, apoyo incondicional y consejos para cada día ser mejor como persona y profesional y así alcanzar uno más de mis sueños. A mi hermanita Karol Valentina Ramírez Velandia por su voz de ánimo y alegría. Son los mejores padres y hermana del mundo entero, y mi inspiración para seguir logrando cada uno de mis sueños que me faltan por cumplir.

En memoria de mis abuelos, a mi abuelita Úrsula Martínez Quintero quien con su sabiduría y consejos me enseño que en la vida la constancia y esmero son básicos para triunfar, a mis abuelos Trinidad Gonzales Castro y German Ramírez por su gran motivación, aunque no se encuentren presentes entre nosotros desde el cielo guían mi camino. A mi abuelo Eliseo Velandia que con su presencia me anima a continuar. Para finalizar a mi gran amiga y compañera de estudio Jeslith, que sin pensarlo resultamos realizando la misma especialización, su amistad es incondicional y sé que nos esperan grandes triunfos en la vida.

### **ING. ANGIE KATHERINE RAMIREZ VELANDIA**

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Carlos y Zenaida quienes con su amor y esfuerzo me han apoyado para cumplir un sueño más y sumar éxitos y experiencias en mi vida.

Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, de luchar por lograr todos los proyectos, sueños y metas que me proponga y de no temer a las adversidades.

También a mi hermana Laudith por su cariño y apoyo.

A mí abuelita María que con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi amiga Katherine, por apoyarme y acompañarme en el proceso de formación desde la ingeniería y ahora en la especialización que con tanto esfuerzo y dedicación logramos cumplir”.

### **ING. JESLITH JASONARY ORTEGA GARCÍA**

## **PÁGINA DE AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios y la Santísima Virgen por protegernos durante el transcurso de nuestras vidas, por darnos la fortaleza y sabiduría para culminar otra etapa y ser especialistas en Sistemas Integrados de Gestión (HSEQ).

A la especialista Leonor Jaimes Cerveleon quien fue nuestra directora de trabajo de grado, por su dedicación, apoyo, conocimientos y tiempo para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo.

A los especialistas Luz Alba Caballero Pérez y Belisario Peña Rodríguez quienes fueron nuestros jurados de trabajo de grado por sus conocimientos.

A la Universidad de Pamplona, por ofrecer un mundo lleno de conocimientos para fortalecer nuestras bases como especialistas.

Al Ingeniero Juan Carlos Pérez Parada, Alcalde Municipal de Cucutilla (Norte de Santander) por darnos la oportunidad de realizar nuestra práctica profesional en su entidad y a cada uno de sus funcionarios por su acompañamiento, sus ideas y conocimientos, además de facilitarnos el tiempo, espacio e información necesaria para la documentación del mismo.

A todas aquellas personas que de una u otra forma ayudaron para la realización de este proyecto. Hacemos extensivo nuestro más sincero agradecimiento.

**ING. ANGIE KATHERINE RAMIREZ VELANDIA**

**ING. JESLITH JASONARY ORTEGA GARCÍA**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|                                                | Página    |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>RESUMEN.....</b>                            | <b>9</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                           | <b>10</b> |
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>                    | <b>11</b> |
| <b>2. OBJETIVOS.....</b>                       | <b>13</b> |
| <b>2.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>              | <b>13</b> |
| <b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>         | <b>13</b> |
| <b>3. MARCO DE REFERENCIA .....</b>            | <b>14</b> |
| <b>3.1 ESTADO DEL ARTE (ANTECEDENTES).....</b> | <b>14</b> |
| <b>3.2 MARCO CONTEXTUAL .....</b>              | <b>18</b> |
| <b>3.3 MARCO TEÓRICO.....</b>                  | <b>23</b> |
| <b>3.4 MARCO LEGAL .....</b>                   | <b>28</b> |
| <b>3.5 MARCO CONCEPTUAL .....</b>              | <b>29</b> |
| <b>4. METODOLOGÍA .....</b>                    | <b>30</b> |
| <b>5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>         | <b>32</b> |
| <b>6. CONCLUSIONES.....</b>                    | <b>66</b> |
| <b>7. RECOMENDACIONES.....</b>                 | <b>67</b> |
| <b>8. ANEXOS .....</b>                         | <b>68</b> |
| <b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>      | <b>70</b> |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                            | Página    |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ILUSTRACIÓN 1 MAPA DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA.....</b>                  | <b>18</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 2 MAPA DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA.....</b> | <b>19</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 3 ALCALDIA MUNICIPAL DE CUCUTILLA.....</b>                  | <b>20</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>                       | <b>21</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 5 ETAPAS DE LA PROPUESTA .....</b>                          | <b>31</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 6 MAPA DE OPERACIÓN POR PROCESOS .....</b>                  | <b>36</b> |
| <b>ILUSTRACIÓN 7 RESULTADOS INTEGRACIÓN DE COMPONENTES.</b>                | <b>49</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                               | Página    |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TABLA 1 CRITERIOS Y FUENTES DE BÚSQUEDA .....</b>                          | <b>32</b> |
| <b>TABLA 2 INFORMACIÓN PRIMARIA.....</b>                                      | <b>33</b> |
| <b>TABLA 3 INTERRELACIÓN ENTRE MIGP Y LAS NTC-ISO .....</b>                   | <b>34</b> |
| <b>TABLA 4 COMPONENTE INSTITUCIONAL .....</b>                                 | <b>35</b> |
| <b>TABLA 5 ESTRUCTURA DE LAS DIMENSIONES .....</b>                            | <b>39</b> |
| <b>TABLA 6 RELACIÓN REQUISITOS MIPG Y LAS NTC-ISO.....</b>                    | <b>44</b> |
| <b>TABLA 7 ANÁLISIS POR COMPONENTE .....</b>                                  | <b>47</b> |
| <b>TABLA 8 PORCENTAJE DIAGNÓSTICO INTEGRACIÓN .....</b>                       | <b>49</b> |
| <b>TABLA 9 ANÁLISIS VARIABLES EXTERNAS.....</b>                               | <b>55</b> |
| <b>TABLA 10 ANÁLISIS VARIABLES INTERNAS.....</b>                              | <b>56</b> |
| <b>TABLA 11 MATRIZ DOFA .....</b>                                             | <b>62</b> |
| <b>TABLA 12 MATRIZ PARA LA VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LOS<br/>RIESGOS.....</b> | <b>58</b> |
| <b>TABLA 13 PARÁMETROS DE VALORACIÓN DE CONTROLES.....</b>                    | <b>60</b> |
| <b>TABLA 14 PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES .....</b>                 | <b>60</b> |
| <b>TABLA 15 ROLES Y ACTIVIDADES .....</b>                                     | <b>64</b> |

## RESUMEN

La Alcaldía Municipal de Cucutilla, como entidad pública y del estado de la rama ejecutiva la cual cumple diversas funciones como ayudar a fortalecer los sistemas de control internos que se encargan de la regulación del funcionamiento de sus dependencias y procesos; atender y orientar a los ciudadanos según corresponda para ayudarlos a llevar a cabo cualquier trámite o proceso que necesiten con la mayor eficiencia posible; garantizar a los habitantes el acceso a los servicios que mejoren su calidad de vida. Ya cuenta con un sistema de gestión en proceso de maduración, certificado y con avances importantes en el componente cultural enmarcado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, además se encuentra en proceso de implementación de la Norma ISO 45001:2018, y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; pero es importante Diseñar el Sistema Integrado de Gestión conforme a las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Todo lo anterior nos permitió desarrollar un diagnóstico de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Cucutilla con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas y modelo por medio de un formato de observación donde se observa cuáles son las fallas a simple vista, una matriz DOFA para determinar cuáles son los factores internos y externos que afectan o benefician a la alcaldía; y también a la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) respecto al proceso misional. Ya con dichos resultados se procedió al diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) que incluye las normas y modelo mencionados anteriormente; y así contar con un plan de acción respecto al diseño del SIG en cada una de las etapas.

### **Palabras clave:**

Calidad, Diseño, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema Integrado de Gestión.

## **ABSTRACT**

The Municipal Mayor's Office of Cucutilla, as a public entity and the state of the executive branch, which fulfills various functions such as helping to strengthen the internal control systems that are responsible for regulating the operation of its dependencies and processes; serve and guide citizens as appropriate to help them carry out any procedure or process they need as efficiently as possible; guarantee inhabitants access to services that improve their quality of life. It already has a management system in the process of maturing, certified and with important advances in the cultural component framed in the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard, it is also in the process of implementing the ISO 45001: 2018 Standard, and the Integrated Planning and Management Model; but it is important to Design the Integrated Management System in accordance with the NTC-ISO 9001:2015 and NTC-ISO 45001:2018 standards and the Integrated Planning and Management Model (MIPG).

All of the above allowed us to develop a diagnosis of the current situation of the Cucutilla Municipal Mayor's Office with respect to compliance with the requirements established in the standards and model through an observation format where the failures are observed at a glance, a SWOT matrix to determine which are the internal and external factors that affect or benefit the mayor's office; and also to update the documentation of the Quality Management System (QMS), the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST) and the Integrated Planning and Management Model (MIPG) regarding the mission process. With these results, we proceeded to design the Integrated Management System (SIG) that includes the standards and model mentioned above; and thus have an action plan regarding the design of the SIG in each of the stages.

### **Keywords:**

Quality, Design, Integrated Planning and Management Model (MIPG), Safety and Health at Work, Integrated Management System.

# 1. INTRODUCCIÓN

Las entidades del estado por su normatividad aplicable están llamadas a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción ciudadana. En virtud de ello el Gobierno Nacional ha emitido diversas normas relacionadas con modelos o sistemas de gestión que buscan contribuir al logro de ese objetivo entre esas el Decreto 1499 de 2017 también debe cumplir con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); pero además las entidades públicas aplican normas internacionales que permitan aumentar la calidad de los servicios que prestan.

El diseño un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas técnicas colombiana NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) pretende evitar la duplicidad de procesos y procedimientos, además de identificar y solucionar problemas internos que generen un referente de articulación que mejore la gestión, el desempeño y enfoque a las entidades públicas hacia la generación de valor público; logrando que la entidad sea más afectiva y organizada, dando continuidad a excelentes resultados.

Para la Integración de los Sistemas de Gestión aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se cuenta con la disposición de la alta dirección y la sensibilización de los miembros de la Alcaldía Municipal de Cucutilla sobre los cambios y el compromiso de cumplir con ellos para la conservación del certificado ISO 9001, en efecto es inminente realizar el diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo los lineamientos de los requisitos aplicables de las normas, con el fin de realizar un estudio a través de los diferentes estándares establecidos y la detección de causas que originan el incumplimiento de los estándares, disponiendo de información para realizar acciones correctivas y preventivas para el logro de los resultados a los objetivos planteados.

Para alcanzar cada uno de los objetivos se debe tener en cuenta que fue una investigación cualitativa tipo estudio de caso, que permitió recopilar, tratar y reportar los datos obtenidos por información primaria, secundaria y trabajo de campo aplicado al Proceso misional de la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria (UMATA) y Proyectos Productivos.

Por este motivo fue importante el diseño para la integración del Sistemas de Gestión para la Alcaldía de Cucutilla, ya que al integrar los Sistemas de Gestión aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión la Alcaldía Municipal de Cucutilla incluyendo herramientas de apoyo que diagnostiquen las necesidades y expectativas para el logro y cumplimiento de la satisfacción de las partes

interesadas y el desarrollo de modelos que permitan mejorar y hacer más eficiente asignación de los recursos que dispone, con el objetivo de obtener los mejores resultados posibles y la mejora continua en los servicios ofrecidos para el óptimo desarrollo y progreso de la comunidad.

Con todo lo anterior, se realizó el diseño del Sistema Integrado de Gestión conforme a las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enfocado al proceso misional de la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria (UMATA) y Proyectos Productivos de la Alcaldía Municipal de Cucutilla en Norte de Santander con el fin de que sea implementado más adelante.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el Sistema Integrado de Gestión conforme a las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 empleando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la Alcaldía Municipal de Cucutilla en Norte de Santander

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual de la Alcaldía Municipal de Cucutilla con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
  - Elaborar la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Cucutilla aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
  - Documentar las actividades del proceso misional Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria UMATA y proyectos productivos de la Alcaldía municipal de Cucutilla.
  - Proponer Herramientas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Cucutilla.

### **3. MARCO DE REFERENCIA**

#### **3.1 ESTADO DEL ARTE (ANTECEDENTES)**

Por medio de revisiones documentales tanto de fuentes impresas como digitales y realización de entrevista no estructurada a la alta dirección de la Alcaldía municipal de Cucutilla, se pudo constatar que en la entidad se ha aplicado la NTC ISO 9001:2015, pero como el objeto de estudio es integrar los Sistemas de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se puede afirmar que lo propuesto es de interés y pertinencia para la entidad, ya que éste le permitirá mejorar su nivel, competitividad y calidad en comparación con otras entidades dentro de su mismo campo.

De los antecedentes detectados relacionados con el presente proyecto, se muestra desde la cobertura internacional a la local, ya que las normas ISO son normas internacionales a las cuales la mayoría de entidades tienen acceso para su implementación, a continuación, se destacan los trabajos consultados más importantes:

Se encontró que Ponce Alcoger, Geovanny (2015) diseño´ del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la empresa SIEMBRANUEVA S.A, realizó en la empresa agrícola SIEMBRANUEVA S.A. una propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, seguridad y ambiente que sirvió a la empresa para la implementación posterior y la alineación y optimación la gestión de los procesos agrícolas que mantiene la empresa.

(PONCE ALCOCER, 2015)

Además, Bocanegra Núñez, Judith Marigen (2016) en Perú realizo una propuesta de un sistema integrado de gestión para una municipalidad distrital, para garantizar una labor eficiente y optima en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, necesidad ausente en los modelos de gestión vigentes en la municipalidad distrital de Florencia de Mora, constituyendo una solución al problema de prestación de servicios, manejo de residuos urbanos y riesgos laborales. Su trabajo se fundamentó en un diagnóstico tomando en cuenta las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, para lo cual se recabo información de la prestación de servicios, los impactos ambientales y riesgos laborales. (BOCANEGRA NÚÑEZ, 2016)

También en Quito, Ecuador Aguilar, Diana Carolina y Caiza, Mirian Ximena (2017) diseñaron de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO

14001:2015, seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 para la empresa FOLTERRA CÍA. LTDA, en base a los requerimientos establecidos en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001 y OHSAS 18001:2007. Para lo cual, realizaron un diagnóstico de la situación actual de la empresa e identificaron y evaluaron los aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos ocupacionales de las actividades productivas y de servicio de la empresa, basada en el proceso de planeación del ciclo de Deming (estratégica, del sistema de gestión y Operativa). Con esta información se desarrolló la propuesta del SIG, que comprende el manual del sistema integrado que incluye la política y los objetivos de la organización, el mapa de procesos con sus interacciones y procedimientos documentados. (AGUILAR ENRÍQUEZ & CAIZA IZA, 2017)

En Villa del Mar, Chile los señores Molina Ramos, Alejandro Ignacio; Vega Sánchez, (2018) realizaron una propuesta de Sistema Integrado de Gestión a empresa CHILEAN PACIFIC LTDA. Orientada a calidad, ambiente y activos, basado en normas ISO 9001 y 14001 a fin que se estandaricen y mejoren sus procesos. Se dieron a conocer el rol que ejerce en la zona y los orígenes de esta, su impacto en la industria y detalles de sus trabajadores y ubicación. El SIG se basó en ambas Normas para buscar mejoras sustentables en la organización. Cabe mencionar que el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) toma vital importancia. Creación de fichas de procesos basadas y de protocolos de calidad para el producto terminado. (MOLINA RAMOS & VEGA SÁNCHEZ, 2018)

Además Tejada Jaime, Ingrid Milagros (2019) en Lima, Perú implemento del Sistema de Calidad, Seguridad y Ambiente en EQUIPETROL para sus procesos, con el fin de que los procesos que se realicen para la ejecución y producción de estos velen por la conservación y adopción de medidas que protejan el medio ambiente (ISO 14001:2015), tomando las políticas necesarias por la seguridad y salud de los trabajadores de una misma empresa (OHSAS 18001:2007), el cual fue aplicado e implementado en la empresa EQUIPETROL en el periodo de marzo a agosto 2016 empleando la metodología de ciclo de mejora continua Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), con el cual se obtuvo la definición de los roles y funciones así como la estandarización y difusión de los procesos a los participantes. (TEJADA JAIME, 2019)

También en Cartagena Colombia se Encontró que Pinedo Rodríguez, Vanessa Paola; Apárela Gonzales, Andrés Ricardo (2017) realizaron el diseño de un sistema integrado HSEQ bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 para la empresa ASDIMEC LTDA, donde se diseñó una estructura que garantice la calidad del servicio, la seguridad y salud de los trabajadores y la protección del ambiente en la empresa ASDIMEC LTDA, teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y utilizando como guía ciertas fuentes que describen de manera detallada herramientas que ayudan en la implementación del sistema de gestión. Un

diagnóstico inicial en donde nos pueda mostrar de manera detallada, la situación actual de la empresa ASDIMEC LTDA basándonos en los requerimientos de las normas a desarrollar, la cual colaborara en el establecimiento del direccionamiento estratégico. Se procede a diseñar la estructura del modelo de gestión integral, se debe determinar que riesgos, oportunidades, peligros y aspectos ambientales que se generan por la actividad económica. Esto ayudara en el proceso de la implementación y posteriormente a la certificación de la empresa. Implementa la mejora continua en cada uno de sus procesos

(PINEDO RODRIGUEZ & UPARELA GONZALEZ, 2017)

También en Bogotá D.C, Colombia en el año 2018 Torres Galán, Leonardo realizo el diseño de una metodología que permita integrar la NTC 9001:2015, el MIPG y el MECI para la gestión en la superintendencia de notariado y registro, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”. Y el MECI “el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un SCI en las entidades”, contribuyendo al mejoramiento del desempeño organizacional, cuyo eje central es el ciudadano, directo beneficiario y usuario de los productos entregados por los diferentes procesos de la superintendencia de notariado y registro. Se realizó un DOFA, aplicando un instrumento de percepción del modelo de gestión e identificar las oportunidades de mejora. El resultado propiciará una gestión pública validada que integre los modelos referenciados aplicados a los procesos con calidad, medido a través de indicadores. (TORRES GALAN, 2018)

También Ortega, Luisa; Valderrama, Daniela; Sierra, Matthew (2019), Realizaron la propuesta para el diseño del Sistema Integrado de Gestión en las áreas administrativa, comercial y proyectos de la empresa automatización avanzada s.a. Donde realizaron la propuesta con el objetivo de diseñar un sistema integrado de gestión en las áreas comercial, administrativa y proyectos de la empresa Automatización Avanzada S.A. elaborando un diagnóstico de la situación actual de la empresa Automatización Avanzada S.A., con respecto al estado de implementación del Sistema Integrado de Gestión y sus componentes: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud laboral, y Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de identificar las necesidades de la empresa para su posterior implementación, por medio de listas de chequeo basadas en las normas ISO 9001-2015, ISO 45001:2018, 14001:2015.

(RINCÓN ORTEGA, VALDERRAMA URIBE, & SIERRA DUQUE, 2019)

Moreno Beltrán, Daisy Joana (2020) realizo el trabajo titulado “Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG y de la norma

ISO 9001:2015 en la administración central de la alcaldía de Palmira, Calle del Cauca”. Encontrando que la demanda social genera una gran presión sobre los resultados y confiabilidad de la gestión pública, exigiendo a las entidades estatales la aplicación de herramientas que faciliten la mejora continua para incrementar la satisfacción. Este trabajo analizó los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, un lineamiento del orden nacional, y la Norma Internacional ISO 9001:2015 para la gestión de la calidad que es certificable, permitiendo identificar puntos de encuentro y diseñar a partir de ellos un sistema integrado de gestión en la Alcaldía de Palmira, Valle del Cauca. El ejercicio de diseño se encuentra estructurado en las fases de análisis de los requisitos comunes, el diagnóstico de la entidad, la definición de una estrategia y el diseño de documentos, evidenciando que la integración hace amigable al sistema, facilita la labor de los empleados y fortalece la gestión de la entidad.

Mientras que Ortega Avilez, Luz Estefany (2020), realizó el Diseño del modelo integrado de planeación y gestión de la alcaldía municipal de Chinú Córdoba en la modalidad de pasantía, obteniendo una propuesta de diseño del MIPG, para la Alcaldía de Chinú, teniendo en cuenta las siete dimensiones que componen el MIPG para el previo diseño del modelo. Además, buscó información relevante de la entidad, la cual brindó información para saber el estado en el que se encontraba la alcaldía en cuanto al MIPG, logrando así llegar a la conclusión que la alcaldía no contaba con un MIPG, que satisfaga sus necesidades internas, así como las necesidades de la comunidad. Pasando así al planteamiento de diseño del MIPG, teniendo en cuenta la información recolectada de la alcaldía y la consulta de referentes teóricos los cuales aportaron ideas muy importantes para la propuesta (ORTEGA AVILEZ, 2020)

De acuerdo a las anteriores investigaciones consultadas, es de resaltar que aportan al diseño y propuesta La propuesta del presente documento se basa en el DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONFORME A LAS NORMAS NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 EMPLEANDO EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA EN NORTE DE SANTANDER , pretendiendo evitar la duplicidad de procesos y procedimientos, además de identificar y solucionar problemas internos que generen un referente de articulación que mejore la gestión, el desempeño y enfoque a las entidades públicas hacia la generación de valor público, logrando que la entidad sea más afectiva y organizada, dando continuidad a la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos trazados. Logrando mostrar la importancia y la ventaja que refleja en las organizaciones la integración de los Sistemas de Gestión.

### 3.2 MARCO CONTEXTUAL

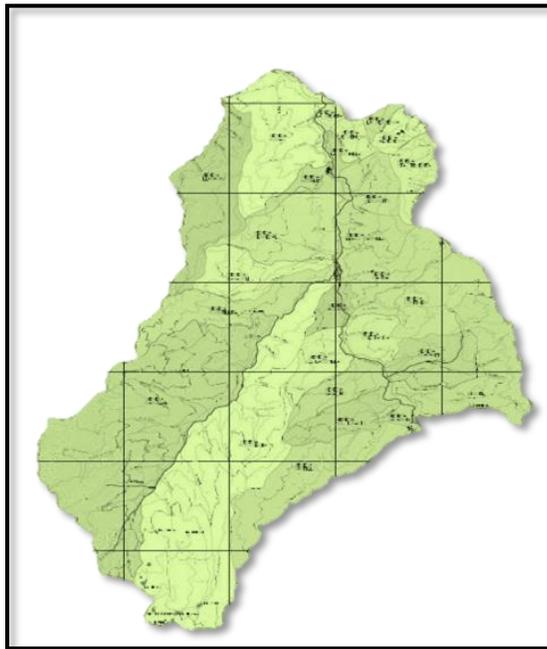
Cucutilla es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Norte de Santander. Se ubica a 1.277 metros sobre el nivel del mar y su extensión es de 372 km<sup>2</sup>. Fue fundado por Camilo Torres Delgado en 1780.

Limita con:

- Norte: Arboledas,
- Sur: Mutiscua y departamento Santander.
- Oriente: Bochalema, Pamplona y Pamplonita.

Su población es de 10.460 habitantes (DANE, 2005), se ubica a 1.277 metros sobre el nivel del mar y su extensión es de 372 km<sup>2</sup>. Fue fundado por Camilo Torres Delgado en 1780. Dentro del Municipio se ubica el Parque Natural Regional Sisavita.

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2020)



**ILUSTRACIÓN 1 MAPA DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA**

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2020)

La Alcaldía Municipal de Cucutilla posee la siguiente información:

- Dirección: Carrera 3 No. 3 - 10 Barrio El Centro - Cucutilla, Norte de Santander
- Código Postal: 544529
- Horario de atención:  
Miércoles a viernes 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m  
Sábados y domingos de 7 a.m. a 12:00 m.
- Teléfono conmutador: 3143302479
- Teléfono móvil: 3143302479
- Correo institucional: [contactenos@cucutilla-nortedesantander.gov.co](mailto:contactenos@cucutilla-nortedesantander.gov.co)
- Correo de notificaciones judiciales: [notificacionjudicial@cucutilla-nortedesantander.gov.co](mailto:notificacionjudicial@cucutilla-nortedesantander.gov.co)

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2017)

### ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA



**ILUSTRACIÓN 2 MAPA DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA**

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2017)



**ILUSTRACIÓN 3 ALCALDIA MUNICIPAL DE CUCUTILLA**

(VALLEJO, s.f.)

### MISIÓN

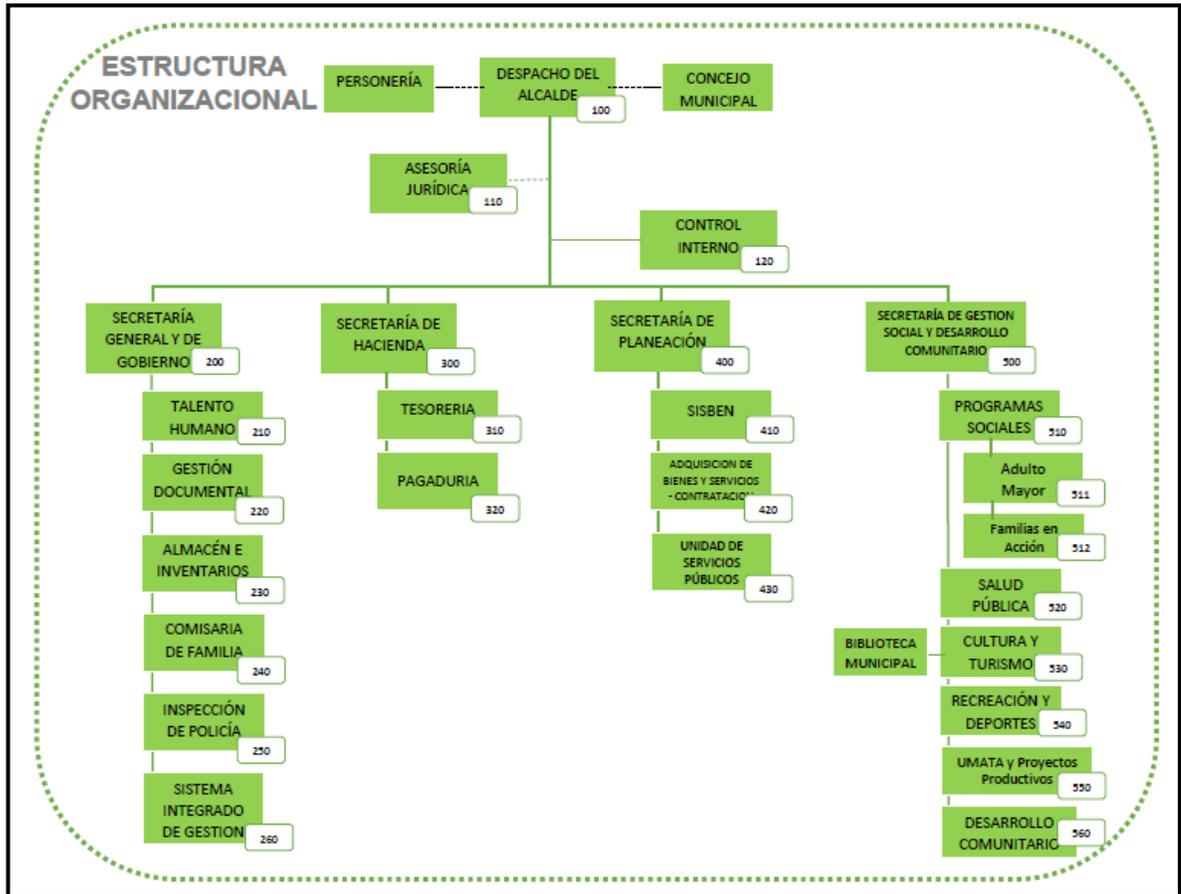
“La Alcaldía Municipal de Cucutilla Norte de Santander es la entidad estratégica territorial que administra los recursos públicos para mejorar la calidad de vida de la comunidad Cucutillense en todos los sectores, a través de la gestión y administración de recursos de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal y el Esquema de Ordenamiento Territorial”.

### VISIÓN

“La Alcaldía Municipal de Cucutilla será para el año 2024 líder en la generación de las oportunidades de acceso a los servicios, desarrollo de las potencialidades y vocaciones de la comunidad, procurando ser modelo de desarrollo sostenible, social, económico y ambiental. Contando para ello con personal competente para asumir los nuevos retos de un pueblo de constante crecimiento basado en los principios de transparencia, equidad, eficacia y solidaridad”.

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2017)

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**ILUSTRACIÓN 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2019)

Organigrama Alcaldía de Cucutilla, Norte de Santander, de se actualizó a partir del Acuerdo No. 032 DE 2017 de la siguiente manera:

- Despacho del Alcalde
- Consecuentemente la oficina de Asesoría Jurídica y Control Interno, paralelamente se ubican las cuatro secretarías, con sus respectivas oficinas y coordinaciones.
- Secretaria General y de Gobierno
- Secretaria de Hacienda
- Secretaria de Planeación
- Secretaria de Gestión Social y Desarrollo Comunitario

(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2019)

La administración central del municipio de Cucutilla inicio la implementación del su Sistema de Gestión de Calidad en atención a las directrices normativas y busco la certificación respectiva como estrategia para mejorar el prestigio de la entidad, su calidad y satisfacción de la comunidad.

A partir del Plan de Desarrollo Municipal “Cucutilla Empresa de Todos” 2012-2015 se inicia el proceso por obtener la certificación de la norma ISO 9001 y la NTC GP 1000, la cual se obtuvo en el año 2015 bajo la NTC ISO 9001 2008 y en el año 2018 se realizó el proceso de transición a la NTC ISO 9001 2015 y hoy se mantiene bajo el numero CO-SC-CER446756, otorgado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación- ICONTEC.

La certificación atendió exclusivamente, requisitos de calidad y relego otros Sistemas que operan en la entidad como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión Documental y archivo y el reciente Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

### 3.3 MARCO TEÓRICO

#### NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001, abreviado con las siglas SGC, está formado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados.

Este conjunto define la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de asegurarse su satisfacción. La ISO de gestión de calidad ofrece así un conjunto de directrices que ayuda a aplicar el SGC con resultados óptimos, para organizaciones de diferentes tipos y tamaños.

Algunos de los beneficios más destacados de implementar la ISO 9001:2015 son:

- Mejorar la imagen y confianza frente al consumidor. Al tener una certificación oficial de un organismo tan importante y reconocido como ISO, los clientes tienen más confianza en la empresa y en los productos o servicios que ofrece.
- Mejorar la satisfacción del cliente. Uno de los principios de la norma es lograr a satisfacción del cliente identificando sus necesidades y dándoles respuesta. De esta forma, se logra la fidelización de los mismos.
- Involucrar a los trabajadores y crear una cultura de mejora continuada. Los empleados son un activo muy importante de una empresa y ellos pueden ser una herramienta clave para llevar a cabo el proceso de mejora continuada establecido por el SGC.
- Eficiencia en los procesos y actividades empresariales: gracias al enfoque de procesos desarrollado por la normativa, se presta atención a todos los procesos que ocurren en la organización y se logra mejorar la eficiencia y reducir costes.

#### NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 45001 DEL 12 DE MARZO DE 2018 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Es la norma internacional para los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

La normativa ISO 45001 establece los antecedentes para la mejora continua en la gestión de la salud y la seguridad en base a los siguientes principios:

- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Satisfacer los requisitos legales aplicables y otros requerimientos.

- Controlar los riesgos de salud y seguridad mediante el uso de una jerarquía de controles.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar el funcionamiento de la organización.
- Garantizar la participación de los trabajadores y otras partes interesadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (SIG)

Permite unificar los sistemas de una empresa que tradicionalmente se gestionaban por separado en una *única gestión*. Los SIG suelen integrar la gestión de la *Calidad*, del *Medio Ambiente* y de la *Seguridad y Salud en el Trabajo*.

### VENTAJAS DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

- Reducción de *costes*.
- *Maximizar* resultados.
- Creación de *sinergias*.
- Realización de *auditorías*.
- Optimización de los *recursos*.
- *Innovación y mejora continua*.
- Desarrollo empresarial *sostenible*.
- Trato responsable con el *Medio Ambiente*.
- Mejora de la *eficiencia* y la *productividad*.
- Mejora de la *motivación* de los trabajadores.
- Simplificación de los *requerimientos* del sistema.
- Incremento de la *satisfacción* de público de interés.
- *Alineación* de los objetivos de los distintos sistemas.
- Reducción de la *documentación*, evitando la duplicidad.

### DIFICULTADES DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

- Necesidad de *recursos*.
- Mayor *costo* de implantación.
- Necesidad de *formación* del personal.
- Resistencia al *cambio* por parte de la alta dirección y del personal.
- Elección del *nivel* de integración adecuado a la madurez de la empresa.
- Mayor *esfuerzo* en planificación, control de procesos y toma de decisiones.

## ESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Los SIG se pueden representar en forma de árbol con un tronco común que contiene el SG común y tres ramas que se corresponden con cada área de gestión: *Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo*. La estructura genérica para los SIG podría ser la siguiente:

- Política integrada de gestión.
- Planificación.
- Sistemas integrados de gestión.
- Formación y cualificación.
- Documentación del sistema y control.
- Implantación.
- Evaluación y control de los sistemas integrados de gestión.
- Mejora del sistema.
- Comunicación.

(ARROYO, 2017)

## SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN MÁS COMUNES

- Norma ISO 9001:2015: Es un Sistema de Gestión de la Calidad que contiene estándares internacionales focalizados en los procesos y en la satisfacción del cliente.
- Norma ISO 14001: 2015: Norma internacional para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.
- Norma ISO 45001:2018 (OHSAS 18001): Contiene los requisitos mínimos exigidos en materia de las mejores prácticas para alcanzar con éxito un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

(UNIVERSIDAD DE AMÉRICA, 2018)

## MATRIZ DOFA

La matriz DOFA (también conocida como matriz FODA, matriz DAFO o análisis SWOT en inglés) es una herramienta simple que sirve de ayuda para diagnosticar el estado de una empresa y cómo se puede ver afectada en el futuro por el entorno competitivo al que está expuesta, para consecuentemente tomar decisiones inteligentes que lleven a la empresa a cumplir con los objetivos a los que apunta. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

**ANÁLISIS EXTERNO** (atributos del ambiente): Se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo.

- Oportunidades: Representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa.
- Amenazas: Pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad.

**ANÁLISIS INTERNO** (atributos de la empresa): Se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, identificando los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

- Fortalezas: Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas.
- Debilidades: Son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar.

(ESPINOSA, 2013)

## PLAN DE ACCIÓN

Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégica de la Empresa, ya que, por medio de ellos, se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. (DURAN ESQUIVEL, 2014)

La finalidad del plan de acción, a partir de un marco de correcta planificación, es optimizar la gestión de proyectos, economizando tiempo y esfuerzo, y mejorando el rendimiento, para la consecución de los objetivos planteados. Como tal, el plan de acción es adaptable a las más diversas áreas de gestión de proyectos: educativa, comunitaria, empresarial, organizacional, administrativa, comercial, de mercadeo o marketing, etc.

## CARACTERÍSTICAS DE UN PLAN DE ACCIÓN

- **Análisis:** incluye un análisis de la situación y de las necesidades sobre las que se va a intervenir.
- **Objetivos:** define cuáles son las metas específicas que pretende alcanzar.
- **Actividades:** describe las acciones, tareas y estrategias que deben ser ejecutadas.
- **Responsabilidades:** asigna y distribuye tareas y responsabilidades.
- **Recursos:** determina los recursos que serán necesarios para su implementación, así como su distribución.
- **Plazos:** tiene una duración definida, es decir, un comienzo y un término.
- **Indicadores:** determina los indicadores de gestión que se usarán para el seguimiento y evaluación del proceso, así como para la toma de decisiones.
- **Ajustes:** debido a que es un trabajo que está en constante desarrollo y evolución, sobre la marcha del proceso se introducirán los cambios o correcciones que fuesen necesarios.

### 3.4 MARCO LEGAL

El sector público cuenta con una extensa normatividad que reglamenta su funcionamiento, por eso al tratar de sistemas de Gestión aplicados a las entidades públicas de nivel territorial se requiere conocer la normatividad aplicable vigente.

El marco legal aplicable al Proyecto de Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y el Modelo de Planeación y Gestión (MIPG), estas normas brindan a las entidades públicas herramientas para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen y la satisfacción de los grupos de valor. Iniciando desde la Constitución Política Colombiana de 1991, la cual incorpora el principio de función administrativa, pasando por la Ley 872 de 2003 que introdujo los Sistemas de Gestión de Calidad al sector público y adopto la Norma Técnica NTC GP 1000, hasta llegar el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se actualiza y amplía el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Gestión- MIPG (Función Pública, 2018).

La evolución normativa relacionada con los Sistemas de Gestión de las Entidades Públicas; a continuación, se describe someramente su contenido que interesa para su operación:

- 1991, Constitución Política de Colombia: Principios de la Función Administrativa, Obligatoriedad del Control Interno.
- 1993, Ley 87: Sistema Institucional de Control Interno
- 1998, Ley 489: Sistema de Desarrollo Administrativo.
- 2003, Ley 872: Sistema de Gestión de Calidad
- 2004, Decreto 4110: NTC GP-1000. Actualiza en 2009
- 2005, Decreto 1599: Modelo Estándar de Control Interno \_ MECI
- 2012, Decreto 2482: Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- 2014, Decreto 943: Ajustar el MECI a MIPG
- 2017, Decreto 1499: Actualiza el MIPG e Integra el Sistema de Gestión.

Según la Normatividad legal vigente relacionada anteriormente se plantearán acciones que permitan cumplir con la normatividad y ser eficientes reflejando la mejora continua.

### **3.5 MARCO CONCEPTUAL**

**MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):** Este modelo es una herramienta que el Departamento Administrativo de la Función Pública definió en el Decreto 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor. Siendo una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativos y gestión de la calidad; y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos más sencillos y eficientes dentro de la entidad, el avance de la implementación del MIPG en las entidades lo mide el DAFP mediante el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión FURAG donde se obtiene el Índice de Desempeño Institucional IDI.

**UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA (UMATA) Y PROYECTOS PRODUCTIVOS:** Es un procedo misional de la entidad cuyo componente fundamental es el desarrollo sostenible de las actividades agrícolas, pecuarias, acuícolas y forestales, porque permite un acompañamiento integral a los productores, facilitando el incremento en sus índices de productividad y competitividad. También, promover la presentación, aprobación y ejecución de proyectos productivos y ambientales en el Municipio, así como el fortalecimiento en el acompañamiento y asistencia técnica a las Unidades Productivas de la Región.

## **4. METODOLOGÍA**

Basándose en la necesidad de la Alcaldía de Cucutilla por integrar su Sistema de Gestión de Calidad el cual es comprendido por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015 y su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo comprendido por la Norma Técnica Colombiana ISO 45001 2018 aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en este proyecto se aplicó el método deductivo, como método de investigación, basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares y a su vez parte de lo general a lo particular, ya que la presente investigación se basará en el análisis de principios y normas relativas, así mismo se realizara un estudio cualitativo y cuantitativo en la alcaldía, con el fin de diagnosticar el Sistema de Gestión actual, efectuando una valoración a partir de los requisitos necesarios para cumplir la integración de los Sistemas de Gestión.

### **ALCANCE**

El alcance del proyecto va desde el análisis de los requisitos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma ISO 45001:2018, hasta la propuesta de herramientas que faciliten la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en el proceso misional denominado Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria y Proyectos Productivos de la Alcaldía del Municipio de Cucutilla, Norte de Santander.

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

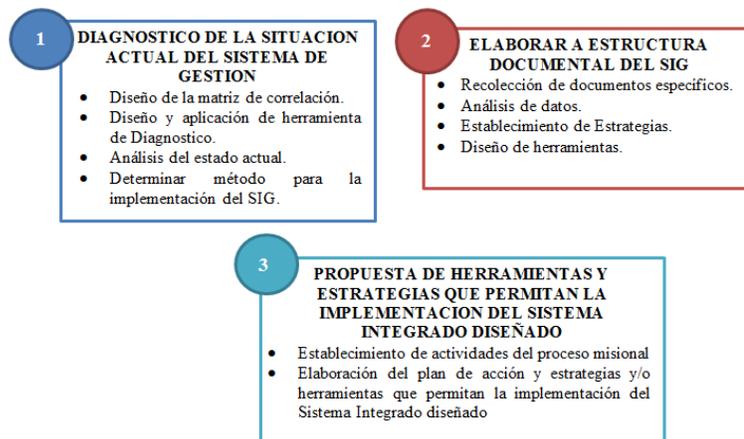
La investigación se aplicara con enfoque cualitativo y haciendo uso de métodos de estudio descriptivo y de caso, ya que la recolección y análisis de datos se centra en Alcaldía del municipio de Cucutilla, encontrándose sujeta a las características propias, con situaciones, comportamientos y conductas que tienen influencia en los elementos del Sistema Integrado de Gestión, considerando las variables institucionales, legales, teóricas y prácticas, basado en la información de la entidad para la integración del Sistema de Gestión.

### **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para lograr el objetivo del proyecto se usara el método descriptivo que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, 2014, p92) y de estudio de caso que según (Monge, 2010) “los estudios de casos pueden ser empleados para documentar las experiencias que se llevan a cabo en las empresas y permiten obtener explicaciones ricas y convincentes de los resultados basados en los datos y en la documentación existente” (p.33).

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, las etapas que se aplicarán serán: la investigación de antecedentes, obtención de información, trabajo de campo, análisis de datos, exploración de deficiencias y construcción de la propuesta.

Se describen las etapas de la propuesta:



**ILUSTRACIÓN 5 ETAPAS DE LA PROPUESTA**

ELABORACIÓN PROPIA

#### INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- Matrices
- Encuestas
- Observación
- Tabulación

#### DISEÑO METODOLÓGICO

Se partirá de realizar la definición de la herramienta necesaria para la valoración de todas las imperfecciones con las que cuenta la Alcaldía de Cucutilla con respecto a la NTC ISO 9001 del 2015, la NTC ISO 45001 2018 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con dicha herramienta se permitirá identificar punto por punto cada faltante del Sistema Integrado de Gestión con el que cuenta la alcaldía de Cucutilla con respecto a las Normas.

Partiendo de ya una valoración realizada al sistema de gestión de la alcaldía se procederá al diagnóstico de los requisitos de la NTC ISO 9001 2015, NTC ISO 45001 2018 y el MIPG, con el fin de estipular los pasos siguientes y el método pertinente la recolección de dicha información.

Al final de este proceso se elaborará una planeación que permita organizar los procedimientos pertinentes para completar este proceso de Integración de forma adecuada y así poder diseñar una estructura documental y un plan de trabajo completo y acorde a las necesidades de la alcaldía de Cucutilla en Norte de Santander.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados alcanzados en la ejecución de los objetivos propuestos:

### 5.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 Y EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Para el cumplimiento del tipo y método de investigación establecido se llevó a cabo un proceso de recolección y tratamiento de la información acorde a los objetivos y etapas planteadas en la investigación.

La investigación de antecedentes se realizó mediante la consulta de fuentes secundarias, recopilando normas vigentes, textos, libros y demás documentos orientados a brindar información para el cumplimiento del objetivo de la investigación relacionado con identificar la relación de los requisitos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la Norma ISO 9001:2015 y la Norma ISO 45001:2015. Los criterios y fuentes de búsqueda se describen en la tabla 1:

**TABLA 1 CRITERIOS Y FUENTES DE BÚSQUEDA**

| ÍTEM | COMPONENTE   | CRITERIO DE BÚSQUEDA                                                                                                                                                  | FUENTE DE BÚSQUEDA                 |
|------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1    | Literatura   | Búsqueda por identificación y obtención de la información documentada y estado actual de la Entidad                                                                   | Alcaldía de Cucutilla              |
| 2    | Normatividad | Normatividad aplicable a entidades territoriales con relación a sistemas de gestión                                                                                   | Gestor Normativo – Función Pública |
| 3    | MIPG         | Información de requisitos de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en entidades territoriales. Resultados del Índice de Desempeño Institucional | Micro sitio MIPG – Función Pública |
| 4    | NTC ISO      | Serie de Normas ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad- ISO 45001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.                                         | ICONTEC Internacional              |

Para conocer el contexto y cumplir el objetivo de diagnosticar la situación actual de la Alcaldía de Cucutilla en cuanto a sus sistemas de gestión, se llevó a cabo la recopilación de información primaria descrita en la Tabla 2.

**TABLA 2 INFORMACIÓN PRIMARIA**

| ÍTEM | COMPONENTE                              | INFORMACIÓN RECOPIlada                                                                                                                                                                                                                                                                 | FUENTE DE INFORMACIÓN            |
|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1    | Contexto actual de la Entidad           | Contexto de la organización por proceso                                                                                                                                                                                                                                                | Secretaria General y de Gobierno |
|      |                                         | Autodiagnósticos diligenciados en el 2019 para las políticas del MIPG                                                                                                                                                                                                                  |                                  |
|      |                                         | Informes de auditorías externas de certificación bajo la NTC ISO 9001 2015                                                                                                                                                                                                             |                                  |
|      |                                         | Planes de Mejoramiento                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |
| 2    | Documentación del Sistema de la Entidad | <p>Acorde al Mapa de operación por Procesos y la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad se accedió a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 Procesos</li> <li>• 21 Caracterizaciones</li> <li>• 21 mapas de riesgos</li> <li>• 90 Procedimientos</li> </ul> | Secretaria General y de Gobierno |

La recopilación de información primaria y secundaria permitió realizar un análisis documental que requería de la complementación a través del trabajo de campo. Para ello se realizó trabajo de campo a partir de visitas a las dependencias de la Alcaldía de Cucutilla que lideran procesos y políticas. La recolección de la información permitió desarrollar la observación sobre la aplicación de los documentos consultados por parte de los servidores públicos responsables, tomar notas y acceder a registros documentales que complementaron la información primaria recolectada.

Buscando que las visitas de campo se centraran en el objeto de estudio se definieron tres temas de análisis que delimitaron las actividades de observación; esto permitió contrastar la información, categorizarla, encontrar elementos de encuentro y realizar la síntesis de los requisitos normativos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Normas ISO 9001 2015 y ISO 45001 2018 y su interrelación con el estado actual del Sistema de Gestión en la entidad. El detalle del trabajo de campo se relaciona en la tabla 3.

**TABLA 3 INTERRELACIÓN ENTRE MIGP Y LAS NTC-ISO**

| <b>ÍTEM</b> | <b>TEMA</b>                                                                                    | <b>INSTRUMENTO PARA NOTAS</b> | <b>OBSERVACIONES GENERALES</b>                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | Evidencias de los procesos acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001 2015 y ISO 45001 20018 | Lista de Chequeo              | Los requisitos son aplicables por tipo de proceso                                             |
| 2           | Evidencias de Autodiagnósticos de las políticas MIGP                                           | Autodiagnósticos DAFP         | Las políticas requieren articulación institucional                                            |
| 3           | Controles de los Mapas de riesgos de los procesos                                              | Lista de chequeo              | Se cuentan con criterios de revisión de mapas de riesgos pero el formato debe ser actualizado |

Se establecieron instrumentos para la toma de notas con el propósito de contar con una información ordenada y facilitar la interpretación.

Con relación a la NTC ISO 9001 2015 y la NTC ISO 45001 2018 se realizó una lista de chequeo, permitiendo conocer que evidencia documental, los resultados de la herramienta aplicada se describe en el **ANEXO Q**.

Para la información asociada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIGP se realiza la aplicación de las herramientas de articulación con la NTC ISO 9001 2015.

Para el tratamiento y análisis de la información se consideró que el proceso de consolidar, reducir e interpretar los datos aportados y los que se investigaron; se organizaron y analizaron.

### **ANÁLISIS DE LA INTERACION DE REQUISITOS**

- **Descripción de la entidad:**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla es una entidad territorial perteneciente a la rama ejecutiva, cuyas funciones y competencias generales son atribuidas por la constitución Política de Colombia y sus normas reglamentarias.

Para el funcionamiento la entidad cuenta con el Acuerdo 023 de 2017, acto administrativo que define su estructura y las funciones de las dependencias.

La entidad opto por fortalecer la cultura organizacional asignando a todas las dependencias de la Alcaldía la función transversal de “Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, esta función se incluyó en el Manual de Funciones de la entidad, lo que permitió que todos los servidores públicos sin importar su ubicación deberías comprometerse con la herramienta de gestión.

Por lo anterior, la dinámica propia del sector público presento la necesidad de adaptación al cambio buscando que el Sistema de Gestión de la Alcaldía de Cucutilla cumpla con los

lineamientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sin dejar de lado el ya implementado y Certifico el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para cumplir con la normatividad se creó el componente institucional requerido para la operación del MIPG a nivel territorial e institucional, permitiendo contar con dos comités detallados en la Tabla 4.

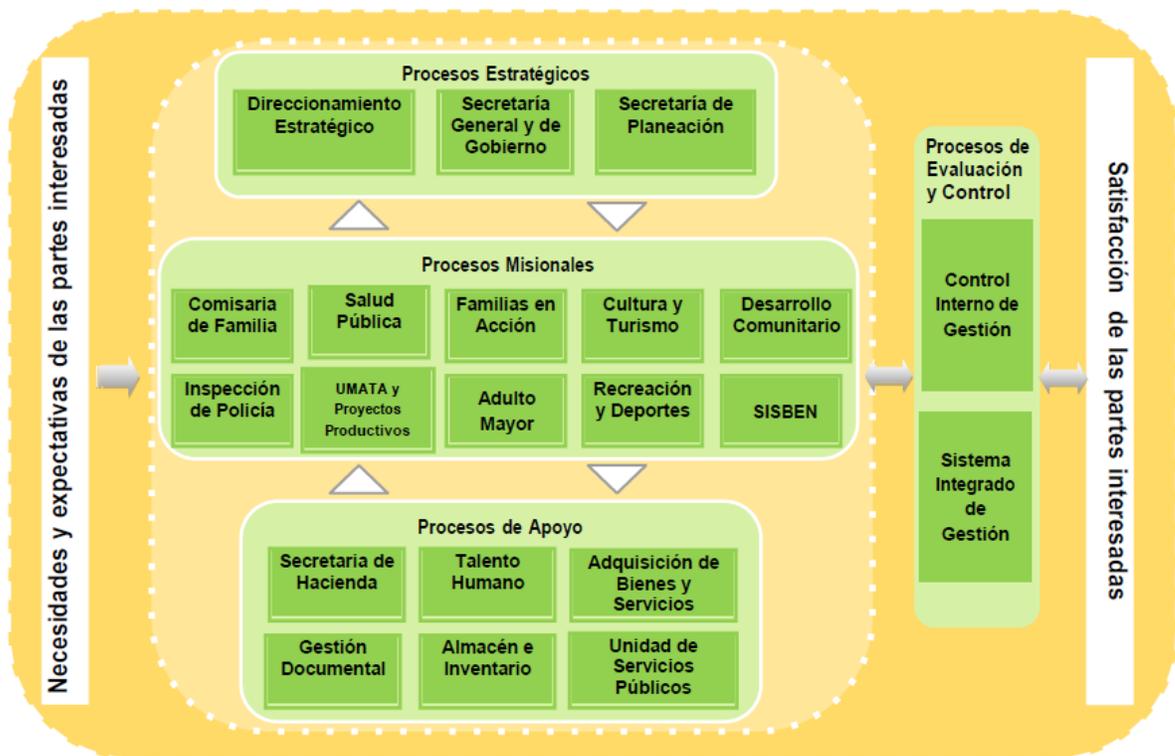
**TABLA 4 COMPONENTE INSTITUCIONAL**

| <b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>                            | <b>MARCO LEGAL</b>     |
|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Comité Institucional de Gestión y Desempeño         | Decreto 045 de 2018    |
| Comité de Coordinación de Control Interno           | Resolución 251 de 2014 |
| Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo |                        |

En la Alcaldía de Cucutilla se diseñó un Sistema Integrado de Gestión que se encuentra en proceso de mejora, alineado a las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que considero los atributos de calidad sumados a los requisitos de la Norma ISO 90001 2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001 2018.

Un factor importante para la ejecución del Sistema de Gestión fue la aplicación de la operación por procesos, y para ello se elaboró el mapa de operación por procesos que cuenta con cuatro (4) tipos de procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de control. En el análisis interno realizado se evidencio la necesidad de incluir nuevos procesos con forme a las dimensiones del Plan de Desarrollo Municipal: “Oportunidades y Desarrollo Para la Gente” 2020-2023.

El mapa de operación por proceso fue actualizado conforme a la necesidad de crear nuevos procesos que atendieran a la realidad administrativa y a los servicios institucionales. Este proceso se llevó a cabo en el 2018 y fue aprobado por el grupo de mejoramiento del SIG. La actualización del mapa de operación por procesos la entidad trabaja a través de 21 procesos: 3 estratégicos, 10 misionales, 6 de apoyo y 2 de evaluación y control descritos de manera gráfica en la figura:



**ILUSTRACIÓN 6 MAPA DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

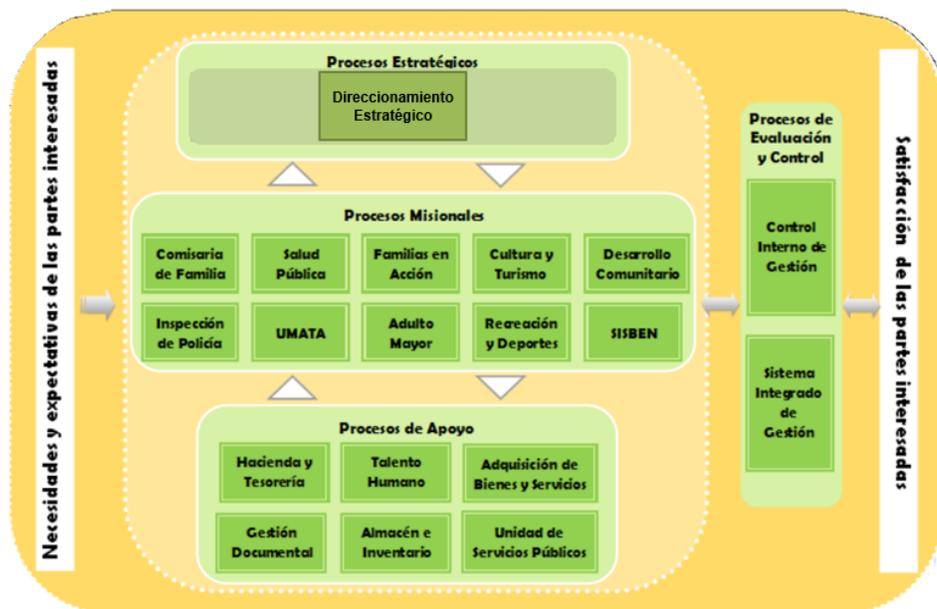
(ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA, 2020)

Analizando el diagnóstico realizado se evidenció la necesidad de modificar el mapa de procesos actual, ya que las secretarías no son procesos sino oficinas que llevan el liderazgo, se propone el siguiente mapa de procesos:

La actualización del mapa de operación por procesos de la entidad que trabaje a través de 19 procesos: 1 estratégico, 10 misionales, 6 de apoyo y 2 de evaluación y control descritos de manera

**MAPA DE PROCESOS ALCALDIA DE CUCUTILLA**

gráfica en figura:



la

### **Autoría propia**

#### **REQUISITOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION:**

Desde la expedición del Decreto 1499 de 2017, el Manual Operativo del Modelo Integrado de planeación y Gestión sufrió cambios que generaron tres versiones del documento. A través de la versión inicial emitida en octubre de 2017, las entidades territoriales como el Municipio de Cucutilla adelantaron el proceso de conocimiento e implementación.

El manual se actualiza en el mes de julio de 2018 para incorporar cambios normativos, ajustes e inclusión de políticas y aspectos metodológicos que configuraron la versión número dos bajo la cual las entidades trabajaron el seguimiento a la implementación y planes de mejora.

La última versión es de diciembre de 2019 y realizó nuevos ajustes de contenido e inclusión de nuevas políticas que requieren de esfuerzos institucionales para su aplicación. Acorde al marco temporal de este proyecto, se adelanta el análisis de los requisitos

El MIPG a través de las siete dimensiones que agrupan a su vez las políticas de gestión y desempeño. Cada dimensión cumple un rol fundamental en la gestión pública. Parte de reconocer el talento humano como la fuente de generación de valor pública y cuenta con dimensiones que favorecen la planeación, la ejecución, la verificación y el ajuste de los resultados buscando cumplir la normatividad vigente y dar valor agregado a la dinámica institucional.

La estructuración de las dimensiones se describe en la tabla 6 y evidencia una organización acorde a los modelos de gestión existente que involucran el conocido ciclo PHVA de la mano de características propias de la gestión pública como el Control interno, la Transparencia y el servicio al Ciudadano.

Las dimensiones del modelo se desarrollan a través de las denominadas políticas de gestión y desempeño que a su vez establecen los pasos a seguir para su cumplimiento. Al momento de desarrollar este proyecto se encontraron vigentes 18 políticas, cuyos requisitos se resumen y se articulan a continuación:

**TABLA 5 ESTRUCTURA DE LAS DIMENSIONES**

| <b>DIMENSION</b>                           | <b>POLITICA INSTITUCIONAL</b>                               | <b>REQUISITOS GENERALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TALENTO HUMANO</b>                      | Gestión Estratégica del Talento Humano                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar y diagnosticar el talento humano de la Entidad.</li> <li>• Implementar acciones para el ingreso, desarrollo y Retiro de los servidores públicos.</li> <li>• Aplicar la Estrategia de Rutas de Creación de Valor orientadas a la productividad, el liderazgo, la calidad y La atención al ciudadano.</li> </ul>                                                                                                        |
|                                            | Integridad                                                  | Implementar el Código de Integridad del Servicio Público. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la apropiación por parte de los servidores Públicos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>        | Planeación Institucional                                    | Definir el propósito de la entidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los grupos de valor</li> <li>• Diagnosticar las capacidades y entornos (DOFA).</li> <li>• Formular el Plan de Desarrollo Territorial</li> <li>• Formular los planes de acción institucional</li> <li>• Formular indicadores</li> <li>• Formular la Política de Administración de Riesgo</li> <li>• Alinear los planes de acción a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</li> </ul> |
|                                            | Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público         | Programar el presupuesto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular el Programa Anual de Caja (Por meses)</li> <li>• Formular el Plan Anual de Adquisiciones – PAA</li> <li>• Alinear la planeación y presupuesto a los programas del Plan Nacional de Desarrollo</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <b>GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b> | Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | Diseñar o rediseñar lo necesario: estructura orgánica, cadena de valor, estructura funcional o administrativa, entre otros. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar por procesos: Definiendo objetivos, responsables, riesgos, controles, medición, entre otros.</li> <li>• Gestionar los recursos físicos y servicios internos</li> </ul>                                                                                                                        |
|                                            | Gobierno Digital                                            | Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar los componentes de TIC para el Estado y TIC para la sociedad.</li> <li>• Contar con los Habilitadores Transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y servicios ciudadanos digitales.</li> </ul>                                                                                                               |
|                                            | Seguridad Digital                                           | Adoptar el Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                            | Defensa Jurídica                                            | Formular y ejecutar la Política de Prevención del Daño Antijurídico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentar y operar el Comité de Conciliación.</li> <li>• Realizar seguimiento a los procesos e indicadores asociados a la defensa jurídica</li> <li>• Cumplir con el pago de sentencias y conciliaciones</li> </ul>                                                                                                                                          |

|                                   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la acción de repetición y recuperación de recursos públicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                   | Mejora Normativa                                     | <p>Formular la agenda regulatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir el análisis de impacto normativo en el diseño de la regulación</li> <li>• Consultar públicamente los proyectos de los actos administrativos</li> <li>• Revisar la calidad de la regulación</li> <li>• Publicar la regulación final</li> <li>• Evaluar la eficacia, eficiencia y costos de las regulaciones emitidas.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
|                                   | Servicio al Ciudadano                                | <p>Realizar los arreglos institucionales requeridos para la adecuada prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar los procesos y procedimientos que estandaricen la actuación de la entidad</li> <li>• Cualificar e incentivar a los servidores públicos para la mejora del servicio a la ciudadanía</li> <li>• Fortalecer canales de atención</li> <li>• Asegurar la claridad y cumplimiento de las condiciones del servicio</li> <li>• Adecuar la oferta institucional a las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios</li> </ul> |
|                                   | Racionalización de Trámites                          | <p>Identificar y difundir el portafolio de oferta institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar trámites y procedimientos</li> <li>• Formular e implementar la estrategia de racionalización de trámites</li> <li>• Difundir los resultados de la racionalización</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                   | Participación Ciudadana en la Gestión Pública        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el diagnóstico de la participación ciudadana</li> <li>• Construir la estrategia de participación articulada a la planeación y gestión institucional</li> <li>• Construir y ejecutar la estrategia de rendición de Cuentas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>   | Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional | <p>Definir responsables del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y actualizar indicadores</li> <li>• Evaluar el logro de los resultados</li> <li>• Evaluar la gestión del riesgo de la entidad</li> <li>• Evaluar la percepción de grupos de valor</li> <li>• Documentar los resultados de seguimiento y Evaluación</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> | Archivos y Gestión Documental                        | <p>Incorporar en la planeación institucional los componentes estratégicos, administración de archivos, documental, tecnológico y cultural en materia de gestión documental</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                   | Transparencia, acceso a la información               | <p>Divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder de manera adecuada, veraz, gratuita y</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                 |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | pública y lucha contra la corrupción     | oportuna las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b> | Gestión del Conocimiento y la Innovación | <p>Generar acciones para la generación y producción de capital intelectual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la generación de herramientas para la utilización y apropiación del conocimiento</li> <li>• Ejecutar el seguimiento y evaluación de la gestión como proceso de analítica institucional</li> <li>• Fomentar la cultura de compartir y difundir el conocimiento que se produce</li> </ul> |
| <b>CONTROL INTERNO</b>                          | Control Interno                          | <p>Contar con las directrices y condiciones mínimas para generar ambiente de control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, evaluar y gestionar los riesgos</li> <li>• Promover las actividades de control</li> <li>• Conocer los estados de los controles</li> <li>• Realizar seguimiento oportuno y monitoreo</li> </ul>                                                                            |

El modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG a través de las dimensiones y políticas que lo componen, incluyo un amplio espectro de lo que es la gestión pública, permitiendo que sus requisitos sean adaptables a las características de la entidad donde se implique.

Para su adaptación e implementación desde el DAFP ha creado dos instrumentos:

- Herramientas de autodiagnóstico en Excel, que permite realizar un análisis al interior de la organización del estado de cumplimiento del Modelo y poder formular los planes de acción que disminuyan las brechas identificadas.
- Herramientas de medición, la cual se realiza mediante el reporte de cada entidad en la plataforma FURAGII. - Formulario unido de Reporte de Avance de la Gestión. Emitiendo como resultado el Índice de Desempeño Institucional- IDI.

Los autodiagnósticos y los cuestionarios de preguntas que se responden en la plataforma FURAG II son fuente de información importante para ampliar el nivel de detalle de los requisitos del MIPG a nivel del Municipio de Cucutilla, por lo cual fueron empleados como insumo para la etapa de diagnóstico.

## **REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 y ISO 45001 2018**

La organización Internacional de Normalización ha optado por trabajar a partir del enfoque a procesos, que, a su vez, les incorpora a las normas dos grandes ejes: el reconocimiento del ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos.

El orden de los capítulos de las Normas guarda estrecha relación con el ciclo PHVA. Los capítulos 4,5 y 6 están enfocados a la planeación, los capítulos 7 y 7 describen el hacer el capítulo 9 incorpora la verificación a partir de la evaluación del desempeño y el capítulo 10 establece las herramientas para el actual hacia la mejora continua.

La implementación dentro de la Alcaldía de Cucutilla requiere del conocimiento de los requisitos de las normas y su adaptación a la realidad institucional. Ello implica grandes esfuerzos en el registro y seguimiento de cada actividad.

El trabajo que conlleva un sistema de Gestión desarrollado demanda del liderazgo y el compromiso de la organización en todos sus niveles. A continuación, se presenta la compilación de manera general y grafica los requisitos de las normas. Ver **ANEXO R**. Esta RELACIÓN REQUISITOS DE LAS NTC-ISO nos sirve para comparar cuales son los requisitos los cuales se relacionan en la NTC-ISO 9001:2015 y la NTC-ISO 45001:2018 ya que estas normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.

### **REQUISITOS COMUNES**

El modelo integrado de Planeación y Gestión y las Normas ISO son sistemas basados en la estructura del ciclo PHVA, lo que facilita la comprensión y desarrollo de la gestión institucional.

Las Normas ISO por tener aplicación internacional son más general al tipo de organización a la que se aplica. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es específico a la

gestión pública al detallar los lineamientos legales, técnicos y manuales complementarios propios de la función pública.

Identificar los puntos de encuentro entre los modelos de gestión es viable. En el numeral 4.1 de las Normas ISO se encuentra el requisito de comprender la organización y su contexto e invita a realizar un análisis de las cuestiones externas e internas. Este aspecto también requiere en el numeral 2.2.1 de la Política de Planeación Institucional del MIPG cuando se solicita identificar el propósito fundamental y realizar el diagnóstico de capacidades y entornos.

El contexto de la organización o el diagnóstico de capacidades y entornos buscan identificar las condiciones y los recursos los cuales la entidad desarrolla las actividades. En los modelos de la ISO y el MIPG se presentan nombres diferentes pero el objetivo del requisito es el mismo.

La gestión basada en riesgos es otro punto de encuentro entre los Modelos analizados. En el numeral 6.1 de las Normas ISO donde explica que “las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgo para perseguir oportunidad, eliminar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas”

El modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye la gestión de riesgos en todo el documento. En la dimensión 1 vincula la política de integridad con los riesgos de gestión. Corrupción y conflictos de interés. En la dimensión 2 liga los riesgos al diagnóstico de capacidades y entornos y define la formulación de lineamientos para la gestión. En la dimensión 3 desglosa la seguridad digital invitando a identificar, gestionar y tratar de mitigar los riesgos de seguridad digital. La dimensión 4 incluye la etapa de evaluación a la gestión de los riesgos y en la dimensión 7 se detalla las actividades de aseguramiento y control.

Identificar el contexto y gestionar los riesgos de la entidad son requisitos en común que tiene el modelo integrado de planeación y gestión y las Normas ISO, pero hay otros puntos de encuentro que permiten dar cumplimiento a ambos modelos de gestión con la ejecución de actividades puntuales, los cuales se relacionan en la Tabla 6.

**TABLA 6 RELACIÓN REQUISITOS MIPG Y LAS NTC-ISO**

| <b>REQUISITO MIPG</b>                                                                           | <b>REQUISITO NTC-ISO<br/>9001:2015</b>                                                                                    | <b>REQUISITO NTC-ISO<br/>45001:2018</b>                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1 Gestión Estratégica del Talento Humano                                                    | 7.1.2. Personas<br>7.2 Competencia                                                                                        | 7.1.2. Personas<br>7.2 Competencia                                                                         |
| 2.2.1 Diagnóstico de Capacidades y Entornos                                                     | 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto                                                                       | 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto                                                        |
| 2.2.1 Propósito Fundamental: ¿Para quién y para qué o debe hacer?                               | 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas                                               | 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de los Trabajadores y de Otras Partes Interesadas        |
| 2.2.1 Recomendaciones para a formulación de indicadores                                         | 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición                                                                                  | 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño                                             |
| 4.2.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional                                      | 9.1.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación                                                                        |                                                                                                            |
| 3.2.1.1 Trabajar por Procesos                                                                   | 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad<br>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la SST<br>4.4 Sistema de Gestión de la SST         |
| 3.2.1.1 Gestión Recursos Físicos y Servicios Internos                                           | 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización<br>7.1.3 Infraestructura                                    | 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización<br>8.1.3 Gestión del Cambio<br>8.1.4 Compras |
| 3.2.1.3 Política de Gobierno Digital                                                            | 7.1.3 Infraestructura                                                                                                     | 6.1.2 Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos y Oportunidades                               |
| 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano<br>4.2.1 Evaluar la Percepción de los Grupos de Valor | 5.1.2 Enfoque al Cliente<br>9.1.2 Satisfacción del Cliente<br>10. Mejora                                                  | 5.4. Consulta y Participación de los Trabajadores<br>10. Mejora                                            |

|                                                                                                                 |                                                        |                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.2.2 Política de Archivos y Gestión Documental                                                                 | 7.5 Información Documentada                            | 7.5 Información Documentada                                                                                                                  |
| 5.2.3 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción                   | 7.4 Comunicación                                       | 7.4 Comunicación                                                                                                                             |
| 6.3 Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación                                                        | 7.1.6 Conocimientos de la Organización                 | 7.3 Toma de Conciencia                                                                                                                       |
| 2.2.1 - 4.2.1 - 7.2<br>Lineamientos, evaluación, aseguramiento y control de la Gestión del Riesgo de la Entidad | 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades      | 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades<br>8.1 Planificación y Control Operacional<br>8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias |
| 7.2 Tercera línea de Defensa Actividades de Monitoreo y Control                                                 | 9.2 Auditoría Interna<br>9.3 Revisión por la Dirección | 9.2 Auditoría Interna<br>9.3 Revisión por la Dirección                                                                                       |

Las Normas ISO 9001 2015 y la ISO 45001 2018 y el MIPG confluyen en la necesidad de cumplir la normatividad vigente aplicable a la entidad. Los modelos de gestión buscan la calidad de producto y servicios ofertados por la entidad.

## DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

- **Herramienta para la elaboración del diagnostico**

Una vez identificados los requisitos comunes, se estableció una herramienta que permite clasificar el nivel de cumplimiento.

La herramienta propuesta desarrollada en Excel, cuenta con el espacio para Diagnostico donde se describe el requisito y se establece la columna para identificar su nivel de cumplimiento.

La herramienta de diagnóstico realiza un promedio ponderado a las respuestas presentadas a cada requisito y genera un porcentaje de avance que permite graficar las brechas de cada componente.

En resumen, se presenta un gráfico de los resultados obtenidos en el diagnóstico.

- **Aplicación de la herramienta de Diagnostico**

El diligenciamiento de la herramienta de diagnóstico se llevó a cabo teniendo en cuenta la documentación vigente y disponible en la entidad, así como la información ya recopilada en las herramientas autodiagnósticos propuestas por el DAFP para la implementación del MIPG.

Uno de los requisitos comunes identificados fue el análisis DOFA; el documento denominado “Contexto de la organización” que desarrollo la alcaldía de Cucutilla describió las variables externas e internas generando la matriz DOFA por proceso con sus estrategias correspondientes.

La herramienta de diagnóstico se diligencia para todos los componentes identificados como comunes y la fuente de información para el análisis de cada componente fue la siguiente y se detalle en la tabla 7

**TABLA 7 ANÁLISIS POR COMPONENTE**

| <b>ÍTEM</b> | <b>COMPONENTE</b>                      | <b>DOCUMENTO O FUENTE DE INFORMACIÓN PARA DIAGNOSTICO</b>                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | Gestión de Talento Humano              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación Proceso de Talento Humano</li> <li>• Autodiagnóstico de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano</li> <li>• Informe de Auditoria Externa</li> <li>• Indicadores del Proceso</li> </ul> |
| 2           | Contexto                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Planeación Institucional</li> <li>• Informe de Auditoria Externa</li> </ul>                                                              |
| 3           | Grupos de Valor                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación procesos direccionamiento Estratégico, Desarrollo Comunitario y Sistemas Integrados de Gestión</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Planeación Institucional</li> </ul>                     |
| 4           | Indicadores                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso de Direccionamiento Estratégico y del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Planeación Institucional</li> </ul>                                     |
| 5           | Operación por procesos                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso del Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>                                                                                                                                             |
| 6           | Recursos Físicos y Servicios Generales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso de Planeación</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| 7           | Gobierno Digital                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso de Gobierno Digital</li> <li>• Autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital</li> </ul>                                                                                            |
| 8           | Atención al Ciudadano                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación Proceso de Planeación y Desarrollo Comunitario</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano</li> </ul>                                                                        |
| 9           | Gestión de Archivo y Documentación     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del proceso de Gestión Documental</li> <li>• Autodiagnóstico de la política de Gestión Documental</li> </ul>                                                                                        |
| 10          | Transparencia                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Transparencia y Acceso a la información</li> </ul>                                                                                                                              |
| 11          | Gestión del Conocimiento               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso de Talento Humano</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Gestión del Conocimiento</li> </ul>                                                                                      |
| 12          | Gestión del Riesgo                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Sistema Integrado de Gestión y de Control Interno de Gestión</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Control Interno</li> </ul>                                                            |
| 13          | Auditoria                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del Proceso de Control Interno de Gestión</li> <li>• Autodiagnóstico de la Política de Control Interno</li> </ul>                                                                                   |

## **DIAGNOSTICO DE LA INTEGRACION**

El diagnóstico de la integración de los requisitos comunes entre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001 2018 se clasificó en 13 componentes donde cada contó con uno o más requisitos asociados. Cada requisito se analizó de manera individual para luego obtener el porcentaje promedio de avance componente.

El diligenciamiento de la herramienta describió la forma en la que la entidad cumplió cada requisito y aquellos aspectos que se encontraban pendientes por ejecutar. Al final se obtuvo la herramienta de diagnóstico de integración completamente resuelta tal como se observa en el **ANEXO S**. Con este **DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS DE MIPG RELACIONADOS CON LA NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2018 DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA (NORTE DE SANTANDER)** nos ayudó a relacionar los requisitos de MIPG, NTC-ISO 9001:2015 y la NTC-ISO 45001:2018 para identificar cual es el producto requerido, si estaba completo, parcial o no existía, teniendo en cuenta que se tenía y que hacía falta; y con todo lo anterior nos ayudó a determinar un porcentaje de cumplimiento.

Los resultados del diagnóstico evidenciaron que la integración de los requisitos de MIPG y la Norma ISO 9001: 2015 e ISO 45001 2018 estaba en un 81%, acorde al valor promedio de los resultados por componente detallados en la Tabla 8

**TABLA 8 PORCENTAJE DIAGNÓSTICO INTEGRACIÓN**

| ITEM                    | COMPONENTE                              | RESULTADO  |
|-------------------------|-----------------------------------------|------------|
| 1                       | TALENTO HUMANO                          | 81%        |
| 2                       | CONTEXTO                                | 83%        |
| 3                       | GRUPOS DE VALOR                         | 50%        |
| 4                       | INDICADORES                             | 88%        |
| 5                       | OPERACIÓN POR PROCESOS                  | 75%        |
| 6                       | RECURSOS FÍSICOS                        | 83%        |
| 7                       | GOBIERNO DIGITAL                        | 50%        |
| 8                       | ATENCIÓN AL CIUDADANO                   | 100%       |
| 9                       | GESTIÓN DOCUMENTAL                      | 90%        |
| 10                      | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 100%       |
| 11                      | GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO                | 88%        |
| 12                      | GESTIÓN DEL RIESGO                      | 63%        |
| 13                      | CONTROL INTERNO                         | 100%       |
| <b>PROMEDIO GENERAL</b> |                                         | <b>81%</b> |

Los resultados evidenciaron que los que los componentes con menor valoración: Grupos de Valor, Gobierno Digital y Gestión de Riesgo. Representado gráficamente en la Figura 7



**ILUSTRACIÓN 7 RESULTADOS INTEGRACIÓN DE COMPONENTES**

ELABORACIÓN PROPIA

## **5.2 ELABORACIÓN LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA APLICANDO EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG**

Teniendo en cuenta las necesidades detectadas en el diagnóstico, se procedió a realizar el análisis de la información documentada actual, con el fin de evidenciar que documentos que actualmente se encuentran dentro del Sistema tienen la necesidad de ser modificados siguiendo lo establecido en la normatividad vigente.

Una vez realizado el análisis se concluye con lo siguiente:

- Elaboración del procedimiento de investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, se elabora con el fin de Establecer un procedimiento para la notificación, reporte e investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se presenten, debido a que es un tema que no se tiene documentado y presenta oportunidades de mejorar con el fin de evitar futuros inconvenientes con el manejo y reporte de los mismos.
- Elaboración de Procedimiento de Fumigación, con el fin de Controlar riesgos y prevenir accidentes durante el desarrollo de la tarea, ya que un riesgo que se evidencio en la planta fue el biológico y no se tiene establecido el control y manejo del mismo.
- Elaboración del programa de hábitos y estilos de vida y trabajo saludable, con el fin de fomentar y fortalecer la construcción de un estado de bienestar de los trabajadores, ya que este tema se menciona dentro del Plan de bienestar pero desde la dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo no se evidencio la documentación del mismo.
- Elaboración del Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencia, con el fin de establecer acciones preventivas y de preparaciones administrativas, funcionales y operativas, antes, durante y después de una emergencia, ya que actualmente la Alcaldía no cuenta con un plan definido.
- Actualización del Procedimiento de Administración de Riesgos y oportunidades, con el fin de proponer estrategias para el control y manejo de los riesgos de cada proceso.
- Formato de Análisis del Contexto, donde se definen las estrategias según la Matriz DOFA por proceso, esta se aplicó al Proceso misional de UMATA y proyectos productivos.

- Formato de Caracterización de los procesos, con el fin de determinar las actividades que realiza cada proceso según el ciclo PHVA.

A continuación se describe la metodología y los pasos que fueron realizados para la elaboración o actualización de la información documentada relacionada anteriormente.

## **ELABORACION DE LA POLITICA Y LOS OBETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO**

### **POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla como entidad territorial comprometida con el mejoramiento de su desempeño en términos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya finalidad es el bienestar y satisfacción tanto de sus funcionarios como de la población en general para lograr un desarrollo integral en el territorio, está comprometida a:

- Cumplir con la normativa vigente, requisitos legales y reglamentarios en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo
- Establecer mecanismos para la participación y satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Desarrollo de las potencialidades y vocaciones de la comunidad, generando oportunidades de crecimiento sostenible en los ámbitos: social, económico, cultural, agropecuario, comercial, medio ambiental, educativo, saludable y habitacional; a través del desarrollo articulado de programas y proyectos en cumplimiento del Plan Desarrollo acatando la Constitución y las Leyes.
- Identificar y prevenir los impactos ambientales negativos que se puedan llegar a generar en el desarrollo de las actividades de cada proceso, a través de programas ambientales que permitan el uso racional y responsable de los recursos y servicios ambientales.
- Identificar los peligros, evaluación, valoración de los riesgos y controles de las condiciones, en procura de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la propiedad
- Garantizar el desarrollo de las competencias del talento humano para gestionar los procesos, a través de la participación activa de todos los funcionarios, la capacitación y formación, que fomente una cultura del cuidado.

Para cumplir con las exigencias de nuestra política, se cuenta con personal idóneo, capacitado y dispuesto a prestar el mejor servicio, basado en los principios de transparencia, equidad, eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad, además de la óptima administración de los recursos y las estrategias de mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

## **POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla como entidad territorial cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población del municipio de Cucutilla; Está comprometida con el desarrollo de las potencialidades y vocaciones de la comunidad, generando oportunidades de crecimiento sostenible en los ámbitos: social, económico, cultural, agropecuario, comercial, medio ambiental, educativo, saludable y habitacional; a través del desarrollo articulado de programas y proyectos en cumplimiento del Plan Desarrollo acatando la Constitución y las Leyes. Para cumplir con las exigencias de nuestra Política de Calidad, se cuenta con personal idóneo, capacitado y dispuesto a prestar el mejor servicio, basado en los principios de transparencia, equidad, eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad hacia las partes interesadas, además de la óptima administración de los recursos y las estrategias de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado.

- OBJETIVO 1: Suministrar los recursos necesarios para el apoyo de la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Gestión y Control de la Calidad."
- OBJETIVO 2: Aumentar la satisfacción de la comunidad cucutillense a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios que presta la Alcaldía Municipal de Cucutilla a los diferentes sectores de la comunidad atendiendo de manera oportuna sus necesidades y expectativas."
- OBJETIVO 3: Generar espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del Municipio."
- OBJETIVO 4: Mantener el Talento Humano calificado y comprometido con la mejora continua gestionando el fomento y fortalecimiento de la formación integral promoviendo los principios de transparencia, equidad, eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad."

## **POLÍTICA AMBIENTAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla, como entidad territorial que es consciente y responsable de su deber con el medio ambiente, está comprometida a identificar y prevenir los impactos ambientales negativos que se puedan llegar a generar en el desarrollo de las actividades en cada proceso, a través de programas ambientales que permitan el uso racional y responsable de los recursos y servicios ambientales. Así como al conocimiento y cumplimiento de la normativa ambiental vigente y requisitos legales y reglamentarios, para la mejora continua del desempeño de su Sistema de Gestión Ambiental.

- OBJETIVO 1: Gestionar de manera eficiente los recursos naturales requeridos, así como los residuos generados en el desarrollo de las actividades de la entidad con un enfoque de ciclo de vida, para dar cumplimiento a los objetivos y metas de los programas ambientales del Sistema de Gestión Ambiental.

- **OBJETIVO 2:** Evaluar la apropiación de los conocimientos frente a la implementación de buenas prácticas ambientales por parte de los servidores de planta y contratista de la entidad a partir de las actividades de formación y toma de conciencia realizadas en el marco del plan de acción ambiental.
- **OBJETIVO 3:** Mantener el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Ambiental a partir de la formulación, gestión y seguimiento de planes de mejora producto de oportunidades de mejora, no conformidades y requerimientos emitidos por parte de la autoridad ambiental y auditorías internas.

## **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla, como entidad territorial está comprometida en realizar sus actividades de forma segura, mediante la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, en procura de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la propiedad, manteniendo el propósito de mejorar continuamente sus procesos de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la participación activa de todos los funcionarios, la capacitación y formación, que fomente una cultura del cuidado, el cumplimiento de la legislación aplicable y la intervención de sus peligros y riesgos asignando los recursos humanos, económicos y técnicos necesarios para el eficaz desarrollo de su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Favoreciendo el bienestar de los funcionarios, así como, la eficiencia en el desempeño de las labores y la buena imagen organizacional.

- **OBJETIVO 1:** Identificar los peligros, evaluar los riesgos y establecer los respectivos controles respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **OBJETIVO 2:** Fortalecer los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo, mediante la implementación del Plan anual de Capacitación.
- **OBJETIVO 3:** Realizar las evaluaciones médicas requeridas para el monitoreo de las condiciones de salud de los trabajadores.

## **MEJORA DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

El Contexto de la Organización le permitió a la entidad identificar el comportamiento de su entorno y su capacidad para actuar ante su dinámica. Se convirtió en una fuente de información de amenazas que originan riesgos y de oportunidades que incrementen el desempeño institucional.

Un contexto bien elaborado facilita la toma de decisiones estratégicas en mejora de la capacidad de adaptación o reacción a cambios de la entidad. Para una entidad territorial como el Municipio de Cucutilla los factores que tienen relación a su contexto pueden ser innumerables y complejos.

En la vigencia 2018, la entidad realizó un contexto donde se evaluaron variables externas e internas. A partir de este documento se logró identificar factores nuevos que favorecerían la articulación del contexto con los procesos de la entidad.

Cuando se analizó el caso del Proceso de UMATA y Proyectos Productivos, se detalló que algunos programas y proyectos productivos que benefician a la comunidad rural se ven afectados por los recortes de presupuestos lo cual genera que se asuman responsabilidades de recursos inexistentes en sus presupuestos, por lo cual, para el sector rural y agrícola, sería una Amenaza.

Las acciones que se realizaron para la mejora del contexto de la organización se enfocan en la identificación, análisis y documentación de variables externas, incrementando las variables ya analizadas. Identificando si es amenaza, oportunidad o ambas como se detalla en la tabla 9

**TABLA 9 ANÁLISIS VARIABLES EXTERNAS**

| <b>SECTOR</b>         | <b>ÍTEM</b> | <b>VARIABLE</b>                                             | <b>OPORTUNIDAD</b> | <b>AMENAZA</b> |
|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| <b>ECONÓMICO</b>      | 1           | Inflación                                                   | X                  |                |
|                       | 2           | Devaluación                                                 |                    | X              |
|                       | 3           | Perdida de vocación productiva del municipio                |                    | X              |
|                       | 4           | Importaciones y exportaciones                               | X                  | X              |
|                       | 5           | VARIABLES macroeconómicas                                   | X                  | X              |
| <b>POLÍTICO</b>       | 6           | Credibilidad en las instituciones del estado                | X                  | X              |
|                       | 7           | Cambios en las administraciones o de gobierno               | X                  | X              |
|                       | 8           | Planes y Estrategias del Orden Territorial y Nacional       | X                  | X              |
| <b>LEGAL</b>          | 9           | Modificaciones Legales del presupuesto de la entidad        | X                  | X              |
|                       | 10          | Decisiones sobre el ingreso y retiro de Servidores Públicos | X                  | X              |
|                       | 11          | Cambios Normativos                                          | X                  | X              |
|                       | 12          | Adopción de Planes, Programas y Proyectos                   | X                  |                |
| <b>SOCIAL</b>         | 13          | Población Vulnerable que accede a programas sociales        | X                  | X              |
|                       | 14          | Asistencia ciudadana a sensibilización ambientales          | X                  |                |
|                       | 15          | Factores sociales del sector agropecuario                   | X                  | X              |
| <b>TECNOLÓGICO</b>    | 16          | Automatización de procesos                                  | X                  |                |
|                       | 17          | Teletrabajo                                                 | X                  |                |
|                       | 18          | Sistemas de Comunicación                                    | X                  | X              |
| <b>COMPETITIVIDAD</b> | 19          | Alianzas estratégicas para ejecutar programas y proyectos   | X                  |                |
|                       | 20          | Certificación en la Norma ISO 9001 2015                     | X                  | X              |
|                       | 21          | Planes de Mejoramiento                                      | X                  | X              |
| <b>AMBIENTAL</b>      | 22          | Áreas de Protección                                         | X                  |                |
|                       | 23          | Implementación de Planes de Manejo Ambiental                | X                  |                |
|                       | 24          | Gestión del Riesgo y Desastres                              | X                  | X              |
|                       | 25          | Educación Ambiental a la Comunidad                          | X                  |                |

El análisis que se realizó para las variables internas del contexto de la organización permitió identificar una adicional respecto a las identificadas en la vigencia 2018. La variable se asoció a la Gestión del Conocimiento nuevo y la fuga del capital intelectual, tomando referencia las políticas institucionales del MIPG. La entidad documentó el procedimiento de transferencia de conocimiento, pero no lo relacionó con el contexto. A continuación, se detallan las variables incluidas en el contexto:

**TABLA 10 ANÁLISIS VARIABLES INTERNAS**

| SECTOR                             | ÍTEM                          | FACTOR                                                                           | FORTALEZA | DEBILIDAD |
|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <b>CAPACIDAD DIRECTIVA</b>         | 1                             | Imagen del entidad                                                               | X         | X         |
|                                    | 2                             | Uso de Planes estratégicos                                                       | X         | X         |
|                                    | 3                             | Orientación al cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales         | X         |           |
|                                    | 4                             | Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes                                  |           | X         |
|                                    | 5                             | Habilidad para responder a la tecnología Cambiantes                              | X         |           |
| <b>CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>       | 6                             | Habilidad técnica para ejecutar los proyectos                                    | X         |           |
|                                    | 7                             | Nivel de tecnología utilizada en los procesos de la empresa                      |           | X         |
| <b>CAPACIDAD EN TALENTO HUMANO</b> | 8                             | Nivel de competencia del talento humano                                          | X         |           |
|                                    | 9                             | Suficiencia de recursos humanos para atender las cargas laborales                | X         |           |
|                                    | 10                            | Uso de elementos de protección personal                                          |           | X         |
|                                    | 11                            | Nivel de rotación de personal                                                    |           | X         |
|                                    | 12                            | Nivel de ausentismo                                                              |           | X         |
|                                    | 13                            | Plan de capacitación para satisfacer las necesidades de competencia del personal | X         | X         |
|                                    | 14                            | Plan de bienestar                                                                | X         | X         |
| 15                                 | Control Interno Disciplinario | X                                                                                | X         |           |
| <b>CAPACIDAD COMPETITIVA</b>       | 16                            | Conocimiento oportuno y capacidad de atención a las quejas y reclamos            | X         |           |
|                                    | 17                            | Grado de Satisfacción del cliente                                                | X         |           |

La actualización del contexto permitió identificar la importancia estratégica del documento que se convirtió en la fuente de identificación de riesgos, cambios y oportunidades. La información se incluyó en los formatos y procedimientos documentados en la entidad detallados a continuación:

- Formato de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- Procedimiento y Formato de Gestión del Cambio
- Formato Matriz de Riesgo y Oportunidades

## **MEJORA DE LA GUIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO**

El DAFP emitió la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en las entidades públicas y a partir de esos documentos se inició un proceso de actualización del procedimiento y el formato de la Alcaldía.

La actualización del procedimiento incluyó las etapas establecidas por Función Pública en relación a los pasos de la política de riesgos, identificación y valoración.

La Política de administración del riesgo de actualizo para incluir lineamiento en relación con los riesgos de corrupción y seguridad digital. La política y el lineamiento propuestos Fueron:

### **POLITICA**

La Alcaldía de Cucutilla está comprometida con la satisfacción de las partes interesadas y, consiente de los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades propias del objetivo misional, se compromete a administrar los riesgos identificados en sus actividades y procesos, garantizando la identificación, gestión y control en un marco de mejoramiento que permita alcanzar los objetivos institucionales y el desarrollo social.

#### **Lineamientos:**

- El Municipio de Cucutilla, para asegurar la continuidad de los procesos, desarrollará, implementará y probará periódicamente planes de contingencia en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos institucionales previstos y los intereses de las partes interesadas.
- Los riesgos de corrupción son inaceptables en la entidad y su identificación, valoración y tratamiento atenderán las directrices emitidas por el Gobierno Nacional.
- Los riesgos de seguridad digital se gestionarán de acuerdo con los criterios diferenciales descritos en el modelo de seguridad y privacidad de la información.
- El Plan de Acción se aplicará a aquellos riesgos residuales que se encuentren ubicados en la zona alta y extrema.
- El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno es el órgano que supervisa, asesora, aprueba y adopta las modificaciones a la administración del riesgo, e informa sobre la adecuación en coordinación con la Secretaría de Planeación y el equipo de trabajo de control interno de gestión.
- La Oficina de Control Interno será la dependencia encargada de realizar la evaluación a la administración de los mapas de riesgos.
- La identificación y valoración de los riesgos se actualizó en la guía institucional y el formato de mapa de riesgos. Para la guía de administración del riesgo en la etapa de identificación se propuso la articulación con el contexto de la organización de manera que las amenazas y debilidades fueran consideradas como causas para la identificación de riesgos potenciales. En el caso de la identificación de riesgos de corrupción y seguridad digital se adoptaron los lineamientos ya establecidos por el gobierno nacional como se refleja en las siguientes tablas:

**TABLA 11 MATRIZ PARA LA VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LOS RIESGOS**

| <b>Nivel</b> | <b>Impacto</b> | <b>Financiero</b>                                                                                | <b>Seguridad y Salud</b>                                                                    | <b>Ambiental</b>                                                                        | <b>Legal</b>                                                                                                                   | <b>Imagen</b>                                                                                                                                           |
|--------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>     | <b>Bajo</b>    | Se puede afectar la ejecución presupuestal en un valor menor al 0,5% del presupuesto anual       | Se puede presentar lesiones que requieran primeros auxilios                                 | Impactos menores, aislados y subsanables en el corto plazo                              | No conformidades y violaciones menores que generan planes de mejoramiento.                                                     | No se generan noticias que afecten la imagen de la Administración en la prensa local                                                                    |
| <b>10</b>    | <b>Medio</b>   | Se puede afectar la ejecución presupuestal en un valor entre el 1% y el 2% del presupuesto anual | Se puede presentar lesiones que requieran incapacidad a los trabajadores mayores a 30 días. | Se puede presentar daños leves en el medio ambiente.                                    | Se puede presentar hallazgos fiscales o penales en las auditorías de control, que inicien procesos legales.                    | Se puede presentar pérdida de la imagen y credibilidad de manera pasajera, por noticias negativas en redes sociales                                     |
| <b>25</b>    | <b>Alto</b>    | Se puede afectar la ejecución presupuestal en un valor superior a 5% del presupuesto anual.      | Se puede presentar fallecimiento de uno de los trabajadores.                                | Se puede presentar daños en el patrimonio natural de manera catastrófica (irreversible) | Se puede presentar sanción para la entidad y cancelación de giros del SGP por montos superiores al 0,5% del Presupuesto Anual. | Se puede presentar pérdida de la imagen y credibilidad de manera catastrófica por noticias en titulares de las noticias de TV, Radio y Prensa Nacional. |
|              |                |                                                                                                  |                                                                                             |                                                                                         |                                                                                                                                |                                                                                                                                                         |
| <b>Nivel</b> | <b>Impacto</b> | <b>Partes Interesadas</b>                                                                        | <b>Continuidad del servicio</b>                                                             | <b>Estratégico</b>                                                                      | <b>Seguridad Digital</b>                                                                                                       |                                                                                                                                                         |
| <b>5</b>     | <b>Bajo</b>    | Afecta el nivel de satisfacción del cliente (<90%)                                               | Puede afectar la continuidad del servicio por un tiempo menor de 1 día                      | Puede afectar el cumplimiento parcial de las metas del PDM en un 50%                    | Afectación leve de la integridad. Afectación leve de la disponibilidad. Afectación leve de la confidencialidad.                |                                                                                                                                                         |
| <b>10</b>    | <b>Medio</b>   | Se puede presentar demandas de las partes interesadas                                            | Puede afectar la continuidad del servicio por un                                            | Puede afectar el cumplimiento parcial de las metas del                                  | Afectación moderada de la integridad de la información debido al interés                                                       |                                                                                                                                                         |

|           |             |                                                                                           |                                                                                         |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |             |                                                                                           | tiempo entre 6 y 9 días                                                                 | PDM entre el 70% y 80 %                                  | particular de los empleados y terceros.<br>Afectación moderada de la disponibilidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.<br>Afectación moderada de la confidencialidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.                                                                             |
| <b>25</b> | <b>Alto</b> | Se puede presentar demandas de las partes interesadas por cuantías superiores a 300 SMMLV | Puede afectar la continuidad del servicio de manera total por un tiempo mayor a 15 días | Puede afectar el cumplimiento total de las metas del PDM | Afectación muy grave de la integridad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.<br>Afectación muy grave de la disponibilidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.<br>Afectación muy grave de la confidencialidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros. |

**TABLA 12 PARÁMETROS DE VALORACIÓN DE CONTROLES**

| <b>PARÁMETROS</b>                                          | <b>CRITERIOS</b>                                     | <b>PUNTAJE</b> |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------|
| Estado de documentación e implementación del Control (30%) | En desarrollo                                        | 0              |
|                                                            | Se encuentra documentado pero sin implementación     | 1              |
|                                                            | Se encuentra implementado pero sin documentación     | 2              |
|                                                            | Se encuentra implementado y documentado              | 3              |
| El control se ejecuta de manera estandarizada (25%)        | Nunca                                                | 0              |
|                                                            | Algunas veces                                        | 1              |
|                                                            | La mayoría de veces                                  | 2              |
|                                                            | Siempre                                              | 3              |
| Se cuenta con la evidencia de los controles (20%)          | No hay evidencia                                     | 0              |
|                                                            | La evidencia está incompleta                         | 2              |
|                                                            | La evidencia está completa y cuenta con trazabilidad | 3              |
| Efectividad para minimizar el Riesgo (25%)                 | El control no es efectivo                            | 0              |
|                                                            | El control es efectivo                               | 3              |

**TABLA 13 PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES**

| <b>RESULTADO</b> | <b>% MITIGACIÓN</b> | <b>VALORACIÓN DEL RIEGO</b>                                                                                     |
|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $> 1 \leq 2.25$  | <b>37%</b>          | Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles                                                    |
| $> 2.25 \leq 3$  | <b>75%</b>          | Se desplazada el nivel de riesgo en un punto, dependiendo de si el control afecta el impacto o la probabilidad. |

Los cambios realizados al Procedimiento se formularon en el formato del mapa de riesgos y oportunidades, que también incluyó otros cambios detallados en la Tabla 15 Como:

- Una columna para columna para asociar si era nuevo o estaba siendo valorado
- Una Columna para asociar la fuente del riesgo con relación al contexto.

### **5.3 DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO MISIONAL UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA UMATA Y PROYECTOS PRODUCTIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA.**

La actualización del contexto de la organización permitió detallar la articulación en relación con los otros requisitos detallado y construido en la matriz DOFA en la que se definieron estrategias para el tratamiento, como se observa en la tabla 11

**TABLA 14 MATRIZ DOFA**

| <b>CONTEXTO INTERNO</b>              |                                                                                     |                                                                                  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UMATA Y PROYECTOS PRODUCTIVOS</b> | <b>F</b>                                                                            | <b>FORTALEZAS</b>                                                                | <b>D</b>                                                                                                                                                 | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                               |
|                                      | <b>F1</b>                                                                           | personal profesional y capacitado para desarrollo de las actividades del proceso | <b>D1</b>                                                                                                                                                | falta de capacitación                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                               |
|                                      | <b>F2</b>                                                                           | se manejan líneas productivas más importantes de municipio                       | <b>D2</b>                                                                                                                                                | falta de insumos para la realización de las actividades maquinaria agrícola, equipos e implementos para la prestación del servicio de asistencia técnica (se encuentran deterioradas) |                                                                                                                                               |
|                                      | <b>F3</b>                                                                           | personal de apoyo en las diferentes líneas                                       | <b>D3</b>                                                                                                                                                | Ausencia equipo cómputo e implemento de oficina instalaciones físicas deterioradas por abandono presencia de riesgos biológicos.                                                      |                                                                                                                                               |
|                                      | <b>F4</b>                                                                           | atención inmediata a las solicitudes de la comunidad                             | <b>D4</b>                                                                                                                                                | manejo de archivo falta de comunicación dentro de la alta gerencia y la coordinación de asistencia técnica                                                                            |                                                                                                                                               |
| <b>CONTEXTO EXTERNO</b>              |                                                                                     |                                                                                  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                               |
| <b>O</b>                             | <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                | <b>FO</b>                                                                        | <b>ESTRATEGIAS - FO</b>                                                                                                                                  | <b>DO</b>                                                                                                                                                                             | <b>ESTRATEGIAS – DO</b>                                                                                                                       |
| <b>O1</b>                            | interés de los agricultores por adquirir las visitas técnicas del personal de apoyo | <b>F5-O1</b>                                                                     | diseñar e implementar mecanismos de socialización de la gestión e impacto de los procedimientos de participación en los proyectos que gestiona la amata  | <b>D3-O1</b>                                                                                                                                                                          | Adquirir herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio presentado en la oficina a todos los agricultores.                    |
| <b>O2</b>                            | gestión de proyectos por parte de direccionamiento estratégico( insumos)            | <b>F5-O2</b>                                                                     | generar ideas a la comunidad haciéndola participe en la gestión de nuevos proyectos orientados al beneficio y progreso de los agricultores del municipio | <b>D2-O2</b>                                                                                                                                                                          | apoyar a la alta dirección en la gestión de proyectos para acceder a insumos faltantes                                                        |
| <b>O3</b>                            | capacitaciones por parte del Ica, asohofrutco a o del sena                          | <b>F2-O3</b>                                                                     | diseñar e implementar actividades en base a las principales necesidades presentes en los agricultores                                                    | <b>D1-O3</b>                                                                                                                                                                          | solicitar que se realicen capacitaciones que fortalezcan lo conceptos que deben ir enfocadas a las actividades y funciones que se ejecutan en |

|           |                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                                                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                      |              | la umata                                                                                                                   |
| <b>A</b>  | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                                                           | <b>FA</b>    | <b>ESTRATEGIA - FA</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>DA</b>    | <b>ESTRATEGIA - DA</b>                                                                                                     |
| <b>A1</b> | Desconocimiento y falta de implementación de paquetes tecnológicos adecuados a cada cadena productiva.                                                    | <b>F4-A1</b> | concientizar a los agricultores la importancia de solicitar el acompañamiento de un profesional o un técnico para tecnificar sus cultivos y el manejo animal adecuado con el fin de mejorar la producción agropecuaria del municipio | <b>D1-A1</b> | sensibilizar al personal, para la toma de conciencia frente a las responsabilidades y funciones asignadas                  |
| <b>A2</b> | acceso a internet limitado                                                                                                                                | <b>F4-A2</b> | diagnosticar y replantear la mejora en el acceso a internet para garantizar el uso de las herramientas tecnológicas en el servicio ofrecido a la comunidad                                                                           | <b>D4-A2</b> | garantizar la transparencia en el manejo de la información a través de los medios electrónicos establecidos en la alcaldía |
| <b>A3</b> | Plagas, enfermedades aspectos climáticos y otros relacionados con la disminución de la productividad del municipio. Que atacan a los diferentes cultivos. | <b>F1-A3</b> | Capacitar continuamente al recurso humano sobre temas de plagas y enfermedades que se estén presentando y cómo manejarlas.                                                                                                           | <b>D2-A3</b> | mantener los mecanismos para garantizar la adaptación e implementación técnicas y métodos en la asistencia técnica         |

## **5.4 HERRAMIENTAS PROPUESTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA DE CUCUTILLA**

### **ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

#### **Definición de Roles para la integración del Sistema de Gestión**

En el decreto 043 de 2020 se estableció que todas las dependencias de la entidad deben apoyar las labores del Sistema Integrado de Gestión, pero para la operación requirió definir adecuadamente los roles para facilitar la integración, cooperación y articulación al interior de la entidad.

Se revisó la normatividad vigente aplicable a la entidad y se definió la propuesta de roles detallada en la Tabla 15

**TABLA 15 ROLES Y ACTIVIDADES**

| <b>INSTANCIA O DEPENDENCIA</b>                          | <b>ROL ESTABLECIDO</b>                 | <b>ACTIVIDADES</b>                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comité Institucional de Gestión y Desempeño             | Regular, articular y Ejecutar          | Acciones y estrategias para la implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión                                                                                  |
| Comité Institucional de Coordinación de Control Interno | Asesoría, Decisión y Articulación      | Asuntos para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno                                                                                                                                           |
| Secretaría General y de Gobierno                        | Líder del Sistema Integrado de Gestión | Planificación e integración de los sistemas de Gestión de la entidad.                                                                                                                                            |
|                                                         | Líder de Política                      | Implementación de las Políticas de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Gestión Documental, Talento Humano, Gestión del Conocimiento e Integridad                                        |
| Secretaría de Planeación                                | Líder de Política                      | Implementación de las Políticas de Planeación Institucional, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Seguimiento y Evaluación de Desempeño y Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público del MIPG |
|                                                         | Segunda Línea de Defensa               | Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo, implementación y seguimiento al Plan de Ordenamiento Territorial y Riesgos de Corrupción, Riesgos de Gestión de los Procesos                                       |
|                                                         | Jefe de Control Interno                | Implementación de la Política de Control                                                                                                                                                                         |

|                                                       |                          |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |                          | Interno, Secretaria técnica de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Evaluación a través de la tercera línea de defensa                                                 |
| Secretaría de Hacienda y Tesorería                    | Líder de Política        | Implementación de la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público del MIPG                                                                                              |
| Adquisición de Bienes y Servicios                     | Líder de Política        | Implementación de la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público del MIPG y Política de Contratación                                                                   |
| Asesoría Jurídica                                     | Líder de Política        | Implementación de las Políticas de Defensa Jurídica y Mejora Normativa del MIPG                                                                                                            |
| Gobierno Digital                                      | Líder de Política        | Implementación de las Políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital, Racionalización de Trámites y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del MIPG |
|                                                       | Segunda Línea de Defensa | Riesgos de Seguridad Digital                                                                                                                                                               |
| Secretaría de Gestión Social y Desarrollo Comunitario | Líder de Política        | Implementación de las Políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Pública del MIPG                                                                          |

### **PLAN DE ACCION PARA LA INTERACION**

Con base en la etapa de diagnóstico se encontraron con acciones que requerían de atención para mejorar la integración del sistema de gestión. Las acciones que requerían un amplio cronograma de ejecución, modificaciones importantes a los procesos existentes, la inversión de recursos y se detallan en **ANEXO T** el plan de acción para la política de integridad.

## **6. CONCLUSIONES**

La Alcaldía Municipal de Cucutilla (Norte de Santander) da cumplimiento de los requisitos conforme a las normas NTC-ISO 9001:2015 SGC y NTC-ISO 45001:2018 SG-SST empleando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en un 81%.

La estrategia permitió puntualizar en las acciones requeridas y facilitó el desarrollo de herramientas articuladas.

La documentación quedó actualizada para que se pueda implementar el Sistema Integrado de Gestión en su totalidad.

Las herramientas son de gran ayuda ya que facilitan la implementación del Sistema Integrado de Gestión porque cada carga tiene sus funciones específicas y un paso a paso para realizar el plan de acción.

## **7. RECOMENDACIONES**

Adoptar cada política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) aplicando el plan de trabajo propuesto, ya que ésta herramienta se convierte en el punto de partida para la implementación de cualquier Sistema de Gestión en una entidad territorial, permitiendo la integración con otros sistemas de gestión como se demostró en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 de 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 45001 de 2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo,

Involucrar a todos los servidores públicos en la construcción de un Sistema de Gestión sólido y una estructura documental desde la realidad de cada proceso para permitir hacer más adaptación al contexto donde se desarrollen las actividades de cada proceso y así lograr un sistema eficiente, efectivo y eficaz.

Establecer mecanismos que permitan Brindarle a la comunidad la confianza de expresar sus peticiones quejas y reclamos del servicio prestado contando con un buzón de sugerencia para recolectar la opinión de los usuarios y mejorar el servicio en cuanto a gestión y planeación de la entidad, ya que es la herramienta que mejor se adapta al contexto de la organización.

Realizar la revisión de la información documentada actual, con el fin de identificar las necesidades de actualización y/o creación de los documentos necesarios que permitan implementar el Sistema de Gestión propuesto en cada uno de los procesos.

Capacitar a los líderes de proceso en cada uno de los Sistemas de Gestión y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con el fin de enriquecer el capital intelectual del talento humano, tener un personal capacitado como eje central del Sistema y así ser productivos en busca de la mejora continua.

## **8. ANEXOS**

### **ANEXO A**

PROCEDIMIENTO CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS

### **ANEXO B**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

### **ANEXO C**

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### **ANEXO D**

PROCEDIMIENTO SISTEMA CALIDAD

### **ANEXO E**

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### **ANEXO F**

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRDS

### **ANEXO G**

PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

### **ANEXO H**

PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

### **ANEXO I**

C.AST-01 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

### **ANEXO J**

F.SIG-08 ANÁLISIS DEL CONTEXTO UMATA

### **ANEXO K**

NORMOGRAMA ASISTENCIA TECNICA – UMATA

### **ANEXO L**

F-SIG-09 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS UMATA

**ANEXO M**  
F.CIG-01 MAPA DE RIESGOS

**ANEXO N**  
P.CIG-01 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**ANEXO O**  
F.SIG-10 GESTIÓN DEL CAMBIO

**ANEXO P**  
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MIGP

**ANEXO Q**  
RELACIÓN ENTRE LAS NTC-ISO

**ANEXO R**  
RELACIÓN REQUISITOS DE LAS NTC-ISO

**ANEXO S**  
DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS DE MIPG RELACIONADOS CON LAS NTC-ISO

**ANEXO T**  
PLAN DE ACCIÓN PARA LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

**ANEXO V**  
PLAN DE PREPARACION, PREVENCIONN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA.

**ANEXO X**  
PROGRAMA DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE

**ANEXO Y**  
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES

**ANEXO Z**  
PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUILAR ENRÍQUEZ, D., & CAIZA IZA, M. (2017). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de TESIS DE GRADO DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015, AMBIENTAL ISO 14001:2015, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:2007 PARA LA EMPRESA FOLTERRA CÍA. LTDA:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10874/1/T-UCE-0017-0017-2017.pdf>
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA. (23 de DICIEMBRE de 2019). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://www.cucutilla-nortedesantander.gov.co/alcaldia/estructura-organizacional-alcaldia-de-cucutilla>
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA. (28 de SEPTIEMBRE de 2017). *MISIÓN Y VISIÓN*. Obtenido de <http://www.cucutilla-nortedesantander.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA. (10 de ENERO de 2020). *NUESTRO MUNICIPIO*. Obtenido de <http://www.cucutilla-nortedesantander.gov.co/municipio/nuestro-municipio-119589>
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA. (2021). *INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO - CARACTERIZACIÓN*.
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTILLA. (2021). *NORMOGRAMA ASISTENCIA TÉCNICA - UMATA*. CUCUTILLA - NORTE DE SANTANDER.
- ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN ANTERO EN CÓRDOBA. (12 de DICIEMBRE de 2017). *¿QUÉ ES UNA ALCALDÍA?*. Obtenido de <http://www.sanantero-cordoba.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-es-una-alcaldia>
- ARIAS, E. (19 de MARZO de 2021). *DIFERENCIADOR*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/investigacion-cuantitativa-e-investigacion-cualitativa/>
- ARRIETA, E. (30 de NOVIEMBRE de 2020). *DIFERENCIADOR*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- ARROYO, F. (25 de JULIO de 2017). *SAMRT BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de <http://www.smat.es/smat-opina/sistemas-integrados-de-gestion/>
- BOCANEGRA NÚÑEZ, M. (2016). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO*. Obtenido de TESIS DE GRADO PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2328/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Judith%20Bocanegra%20Nu%c3%bl ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CENTRO COLABORADOR DE LA OMS EN QUEBEC; CENTRO COLABORADOR DE LA OMS EN SUECIA; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (SEPTIEMBRE de 1998). *SEGURIDAD Y PROMOCION DE LA SEGURIDAD: ASPECTOS CONCEPTUALES Y OPERACIONALES*. Obtenido de [https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801\\_MonographieEspagnol.pdf](https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801_MonographieEspagnol.pdf)
- EQUIPO EDITORIAL ETECE. (5 de AGOSTO de 2021). *CONCEPTO DE SISTEMA*. Obtenido de <https://concepto.de/sistema/>
- ESPINOSA, R. (29 de JUNIO de 2013). *ESTRATEGIA MARKETING*. Obtenido de MATRIZ DE ANALISIS DAFO FODA: <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

- EURO QUALITY CONSULTING. (2018). *¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?* Obtenido de <http://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/>
- GADGET. (2019). Obtenido de <https://es.gadget-info.com/difference-between-exploratory>
- INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI IGAC. (21 de FEBRERO de 2019). *TODA COLOMBIA*. Obtenido de MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/norte-de-santander/municipios-division-politica.html>
- ISOTOOLS EXCELLENCE. (6 de SEPTIEMBRE de 2016). *¿EN QUÉ CONSISTE EL SG-SST?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- ISOTOOLS EXCELLENCE. (28 de FEBRERO de 2019). *SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN ¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2019/02/28/sistemas-integrados-gestion-beneficios/>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (21 de JUNIO de 2021). *MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)*. Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-58969.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-58969.html?_noredirect=1)
- MIPG. (JUNIO de 2020). *GLOSARIO MIPG VERSIÓN 5*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario\\_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671)
- MOLINA RAMOS, A., & VEGA SÁNCHEZ, J. (2018). *UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA*. Obtenido de TESIS DE GRADO PROPUESTA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION A EMPRESA CHILEAN PACIFIC LTDA. ORIENTADA A CALIDAD, AMBIENTE Y ACTIVOS: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/43918/3560901064128UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MORENO BELTRAN, D. (2020). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA*. Obtenido de TESIS DE GRADO DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A PARTIR DE LOS REQUISITOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE PALMIRA, VALLE DEL CAUCA: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78209/31307741.2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (7 de ABRIL de 1948). *¿CÓMO DEFINE LA OMS LA SALUD?* Obtenido de <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- ORTEGA AVILEZ, L. (2020). *UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA*. Obtenido de TESIS DE GRADO DISEÑO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3216/OrtegaAvilesLuzEstefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PINEDO RODRIGUEZ, V., & UPARELA GONZALEZ, A. (2017). *UNIVERSIDAD DE CARTAGENA*. Obtenido de TESIS DE GRADO DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO HSEQ BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y OHSAS 18001:2007 PARA LA EMPRESA ASDIMEC LTDA: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8042/PROYECTO%20FISCAL%20CON%20ANEXOS%20Pinedo%20-%20Uparela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- PONCE ALCOCER, I. (2015). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR*.  
Obtenido de TESIS DE GRADO DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y  
AMBIENTAL DE ACUERDO A LAS NORMAS ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007,  
ISO 14000:2004 PARA LA EMPRESA SIEMBRANUEVA S.A:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>
- PROCEM CONSULTORES. (5 de NOVIEMBRE de 2019). *BENEFICIOS DE UN SISTEMA  
DE GESTIÓN*. Obtenido de [https://procemconsultores.com/beneficios-de-un-sistema-de-  
gestion/](https://procemconsultores.com/beneficios-de-un-sistema-de-gestion/)
- RINCÓN ORTEGA, L., VALDERRAMA URIBE, D., & SIERRA DUQUE, M. (2019).  
*UNIVERSIDAD EL BOSQUE*. Obtenido de TESIS DE GRADO PROPUESTA PARA  
EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LAS:  
[https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3088/Rinc%C3%B3n  
\\_Ortega\\_Luisa\\_Stephanie\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3088/Rinc%C3%B3n_Ortega_Luisa_Stephanie_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- SIGNIFICADOS.COM. (31 de OCTUBRE de 2017). *PLAN DE ACCION*. Obtenido de  
<https://www.significados.com/plan-de-accion/>
- TEJADA JAIME, I. (2019). *UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA*. Obtenido de TESIS  
DE GRADO IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y  
AMBIENTE EN EQUIPETROL PARA SUS PROCESOS:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9081/1/2019\\_Tejada-Jaime.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9081/1/2019_Tejada-Jaime.pdf)
- TORRES GALAN, L. (2018). *UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA*. Obtenido de TESIS  
DE GRADO DISEÑO DE UNA METODOLOGIA QUE PERMITA INTEGRAR LA  
NTC 9001:2015, EL MIPG Y EL MECI PARA LA GESTION EN LA  
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO:  
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25075/1/TESIS-  
%20Trabajo%20Grado%2015-SEPT-2020.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25075/1/TESIS-%20Trabajo%20Grado%2015-SEPT-2020.pdf)
- UNIVERSIDAD DE AMÉRICA. (24 de SEPTIEMBRE de 2018). *FUNDACIÓN  
UNIVERISDAD DE AMÉRICA*. Obtenido de [https://www.uamerica.edu.co/programas-  
academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-  
integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/](https://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/)
- VALLEJO, G. (s.f.). *VIAJAR EN VERANO*. Obtenido de CUCUTILLA-ALCALDIA:  
<https://www.viajarenverano.com/cucutilla-norte-de-santander/cucutilla-alcaldia/>