

**Diseño Del Sistema Integrado De Gestión Para El Proceso De Ventanilla Única De La
Alcaldía De Pamplona, Bajo Requerimientos De La Norma ISO 9001:2015 Y El Modelo
Integrado De Planeación Y Gestión (MIPG)**

Adriana Carolina Ortiz Villamizar

Universidad De Pamplona

Departamento De Ingenierías Mecánica, Mecatrónica E Industrial

Facultad De Ingenierías Y Arquitectura

Programa De Ingeniería Industrial3w

Mag. Leonor Jaimes Cerveleón



Mayo 04, de 2022

Resumen

Con la realización de este trabajo se logró dar cumplimiento al objetivo propuesto que dio origen a la investigación, se focaliza en el diseño y estructuración de las actividades inmersas en el proceso de recepción radicación y distribución de documentos de la alcaldía municipal de Pamplona-norte de Santander diseñando un manual de procedimientos y formatos idóneos que permita una entrega efectiva de información y servicios.

Se realizó una observación, diagnóstico y estructuración del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos empleado fundamentalmente la norma técnica de estandarización ISO 9001:2015 referente a calidad, de igual manera teniendo en cuenta y enlazando la tercera dimensión “gestión con valores para resultados” relación estado-ciudadano del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) desarrollando el autodiagnóstico de “servicio al ciudadano”.

A través del diagnóstico de la ISO 9001:2015 realizado en la alcaldía municipal de Pamplona-norte de Santander se logró reflejar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma anteriormente nombrada, sumándole un estudio cualitativo y cuantitativo que permitió evidenciar el avance del sistema de gestión de calidad, considerando el resultado arrojado se filtraron y priorizaron los requisitos con cumplimiento muy bajo de la norma ISO 9001:2015 lo cual nos acredita el rumbo de esta tarea al diseño del proceso de la ventanilla única de la institución.

Finalmente se estructura el proceso de ventanilla única entre paréntesis recepción radicación y distribución de documentos para la alcaldía municipal de Pamplona norte de Santander bajo la norma ISO 9001 del 2015 produciendo los registros necesarios que permitan realizar medición y seguimiento del proceso.

Palabras Clave: Calidad, sistema, Gestión, Sistema integrado, Planeación, ISO 9001:2015, MIPG, Función pública, Radicación, Recepción, Distribución, Estado-ciudadano, Ventanilla única, Formatos, Proceso, Procedimiento, Diseño, Alcaldía municipal de Pamplona.

Abstract

With the completion of this work, it was possible to fulfill the proposed objective that gave rise to the research, focusing on the design and structuring of the activities involved in the process of receiving, filing and distributing documents of the municipal mayor of Pamplona-norte de Santander designing a manual of procedures and suitable formats that allow an effective delivery of information and services.

An observation, diagnosis and structuring of the document reception, filing and distribution process was carried out, fundamentally using the ISO 9001: 2015 technical standardization standard regarding quality, in the same way taking into account and linking the third dimension "management with values for results". " state-citizen relationship of the integrated model of planning and management (MIPG) developing the self-diagnosis of "citizen service".

Through the diagnosis of ISO 9001:2015 carried out in the municipal government of Pamplona-norte de Santander, it was possible to reflect the degree of compliance with the requirements established in the aforementioned standard, adding a qualitative and quantitative study that allowed to demonstrate the progress of the quality management system, considering the result obtained, the requirements with very low compliance with the ISO 9001: 2015 standard were filtered and prioritized, which accredits us the direction of this task to the design of the single window process of the institution.

Finally, the single window process is structured between parentheses, receipt, filing and distribution of documents for the municipal mayor of Pamplona Norte de Santander under the ISO 9001 standard of 2015, producing the necessary records that allow measurement and monitoring of the process.

Keywords: Quality, system, Management, Integrated system, Planning, ISO 9001:2015, MIPG, Public function, Filing, Reception, Distribution, State-citizen, Single window, Formats, Process, Procedure, Design, Pamplona Municipal Mayor's Office.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Marco Conceptual	13
Antecedentes	13
Bases Teóricas	15
Sistemas Integrados de Gestión	15
Beneficios de los sistemas integrados.....	16
ISO (International Organization for Standardization)	17
ISO 9001:2015	17
Modelo Integrado De Planeación Y Gestión (MIPG).....	17
Modelo Integrado De Planeación Y Gestión (MIPG).....	18
Información De La Organización	19
Generalidades De La Alcaldía Municipal De Pamplona	19
Misión	19
Visión.....	20
Objetivos.....	20
Organigrama	20
Mapa de Procesos	21
Funciones	21

Normatividad	22
Planteamiento Del Problema.....	24
Formulación Del Problema	26
Objetivos	27
Objetivo General	27
Objetivos Específicos.....	27
Justificación	28
Metodología	29
Alcance	29
Metodología de investigación	29
Etapa 1. Diagnóstico inicial	29
Etapa 2. Estructura documental	31
Etapa 3. Plan de acción	34
Desarrollo del proyecto.....	35
Objetivo 1.....	35
Recolección de la información:	35
Recursos disponibles.....	35
Resultados	36
Objetivo 2.....	43
Recolección de la información:	44

Recursos disponibles.....	44
Resultados	45
Objetivo 3.....	52
Relación Costo – Beneficio	52
Costo/ beneficio:	52
TIR	53
Análisis costo/beneficio	53
B/C	53
Costos de la propuesta	53
Beneficios de la propuesta	56
TIR:	58
Conclusión	59
Conclusiones	60
Referencias.....	61

Lista De Figuras

Figura 1. <i>Integración Sistemas de Gestión</i>	18
Figura 2. <i>Organigrama Alcaldía Municipal de Pamplona</i>	20
Figura 3. <i>Mapa de Procesos Alcaldía Municipal de Pamplona</i>	21
Figura 4. <i>Calificación Por Categorías</i>	36
Figura 5. <i>Calificación total</i>	37
Figura 6. <i>Cumplimiento de Requisitos</i>	38
Figura 7. <i>Cumplimiento Normativo</i>	38

Lista De Tablas

Tabla 1. <i>Información de la organización</i>	19
Tabla 2. <i>Herramientas Y Aplicación Del Diagnóstico Inicial</i>	30
Tabla 3. <i>Herramientas Y Aplicación Estructura Documental</i>	32
Tabla 4. <i>Herramientas Y Aplicabilidad Del Plan De Acción</i>	34
Tabla 5. <i>Resumen De Los Riesgos Identificados</i>	39
Tabla 6. <i>Relación de requisitos</i>	45
Tabla 7. <i>Costos de la propuesta</i>	54
Tabla 8. <i>Costo anual proyección del sistema integrado de gestión</i>	55
Tabla 9. <i>Beneficios mensuales y anuales del Sistema Integrado de Gestión</i>	57
Tabla 10. <i>Beneficios anuales proyectados</i>	57
Tabla 11. <i>TIR del proyecto</i>	58

Introducción

La modernización y el fortalecimiento organizacional de las instituciones de carácter público requieren cambios estratégicos y planes en el desarrollo de la gestión administrativa siempre con el fin de cumplir con los objetivos, para así fortalecer su capacidad de gestión aumentar su desempeño y proyectar deficiencias institucionales para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades, atender los problemas de los ciudadanos y garantizar la estabilidad en el crecimiento de su gestión promoviendo la equidad con principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad de cara al servicio de los ciudadanos.

La función principal del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es que las instituciones cuando están plenamente sus objetivos a corto y mediano plazo con el objetivo de centralizar los procesos administrativos para obtener logros y así poder garantizar los derechos a satisfacer necesidades y tratar las diferentes problemáticas de la ciudadanía.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados : Relación estado-ciudadano” nos aconseja iniciar con la ruta de implementación de instrumentos en pro de la mejora en la relación estado-ciudadano encaminada a la estandarización, racionalización, eliminación y optimización de los diferentes servicios y trámites permitiendo y proporcionando la efectividad de la disponibilidad de la ciudadanía a sus derechos, minimizando tiempos, costos, documentos, procesos y reprocesos en su relación con la entidad pública.

las entidades públicas encaminadas a lograr mayores niveles de efectividad en todos los procesos con un talento humano enfocado a resultados colectivos y siempre buscando garantizar calidad en el acceso a los trámites y servicios realizando diagnósticos para ponerse en contexto del estado actual de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios y así establecer si la entidad requiere ajustar, establecer mejoras, implementar estrategias, diseñar procesos;

considerando los retos de una administración pública que busca ser moderna transparente y responsable de cada ciudadano se requiere un estudio y diagnóstico que permita diseñar procesos y proponer cambios y reformas para el fortalecimiento de la institucionalidad y al aseguramiento de una gestión orientada a resultados para beneficio de los ciudadanos.

La alcaldía municipal de Pamplona la cual a diario interactúa con una serie de comunicaciones tanto internas como externas, todos estos documentos necesitan ser debidamente producidos, recibidos y distribuidos, consultados, organizados, recuperados y finalmente dispuestos, en el presente trabajo se procede a ejecutar un diagnóstico según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la relación estado-ciudadano al servicio de apoyo ventanilla única, analizar ventajas y desventajas para su futura implementación, desde la oficina de control interno se emprenderá el diseño de este proceso con el fin de asegurar la calidad en el acceso a los trámites y servicios, donde de manera centralizada se gestione la recepción, radicación y distribución de la documentación interna y externa y lograr a largo plazo un único punto de acceso donde se gestione de manera integrada la recepción de trámites que están a cabeza de la alcaldía municipal de Pamplona, y que el servicio a los ciudadanos mejore para satisfacer sus necesidades, garantizando su calidad en la gestión como labor integral, considerándola como una estrategia de mejora al proceso de manejo de trámites de correspondencia, el diseño de una ventanilla única de trámites de la correspondencia recibida producida como centro de ingresos de toda la correspondencia física y digital y la implementación de un formato único para la producción de correspondencia en cada dependencia de la entidad

Marco Conceptual

Antecedentes

Cuando hablamos de calidad a lo largo de la historia nos podemos remontar a las antiguas civilizaciones egipcias y griegas donde los egipcios realizaban inspección de calidad, verificando las medidas de los bloques de piedra caliza por medio de un cordel en las pirámides, de igual manera, los griegos a través de instrumentos de medida aseguraban la proporción y uniformidad de las medidas para la construcción de frisos en sus templos.

La calidad y su evolución traspaso la edad media, primera Guerra, mundial Revolución industrial, segunda Guerra mundial, en los años 70 se originó la tercera etapa el proceso de calidad total el cual buscaba el enfoque de la calidad en todas las tareas servicios y productos, esta etapa culmina comienzos de los 90 con la manifestación del fenómeno de la globalización transformando el concepto de empresa. (IRURITA ALZUETA & VILLANUEVA ROLDÁN, 2012)

En el comienzo de la cuarta etapa se conoce la mejora continua de la calidad total en esta época la competitividad aumenta potencialmente, se globalizan los mercados y algunas industrias pierden liderazgo en donde siempre fueron relevantes, en esta etapa al comenzar un proceso constante de reducción de costos se dio importancia al talento humano.

Proporcionalmente el pensamiento sobre calidad la evolución del pensamiento se fue progresando según las necesidades variables de las organizaciones y clientes.

A continuación, se presentan los trabajos relacionados con el tema objeto de desarrollo elaborado por otros autores.

Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada del hogar infantil niño Jesús de Praga

ubicado en Pamplona Norte de Santander. Resumen: Este proyecto se basó en la norma ISO 9001:2015 y habla del diseño del SGC para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada para el hogar infantil niño Jesús de Praga donde se realizó un diagnóstico a través de entrevistas a los líderes de proceso se analizó el contexto a través de las herramientas metodológicas PESTEL y AMOFHIT, DOFA, de igual manera se elaboró el plan de acción según los requisitos de la norma a través del checklist lo que arrojó la información necesaria para la elaboración de la documentación del SGC y un estudio económico para posible futura implementación. (LILIA, 2019)

Diseño sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para los procesos plásticos termoestable reforzado con fibra de vidrio (prfv) de la empresa Imsaguas LTDA. Resumen: Este proyecto nació de la necesidad de IMSAGUAS LTDA estandarizar cada uno de los procesos, es por ello que se planteó el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 2015 esperando una mejora continua, allí se aplicó el ciclo PHVA, se realizó un diagnóstico para saber el estado actual y las oportunidades frente a la norma, se recopiló información que sirve como soporte para el sistema de gestión de calidad basada en indicadores de gestión y por último se elaboró la documentación basada en los resultados obtenidos. (Sarmiento Jiménez, 2019)

Importancia de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el proceso de fabricación de envases PET. Resumen: Es eso de moldeo por inyección de envases plásticos teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001 2015 buscando fortalecer el liderazgo los procesos y es compromiso del alta edición para el mantener sus procesos estandarizados, se rigió bajo la planeación estratégica, mejoramiento continuo sistemas de orden apoyo clasificación y control y en los requisitos normativos de los diferentes entes de control con

estos instrumentos se obtendrán resultados que conlleven a un manejo continuo de la organización.
(VASQUEZ VEGA, 2019)

Análisis e implementación del proceso de ventanilla única en el registro en la ORIP Cali.
Resumen: El proyecto se destacó por determinar el apoyo tecnológico realizando un análisis de la puesta en marcha del proceso de ventanilla única en la ORIP de Cali, para esto se llevaron a cabo entrevistas a funcionarios, establecieron variables como capacitación, comunicación, tecnología y proceso permitiendo saber el estado actual y a su vez identificar una escasez de talento humano y tecnológico y así proponer un plan de mejora en pro del correcto funcionamiento. (Escarria Rodríguez, 2017)

Propuesta de estructuración del proceso ventanilla única en cedulação en Bogotá.
Resumen: En este proyecto se tuvo como finalidad sugerir y estructurar la ventanilla única virtual de cedulação en Bogotá, teniendo en cuenta entrevistas a los dolientes del proceso, datos, beneficios y mejoras pertinentes dicha información su estudio mediante las herramientas GAP y análisis estadísticos, se identificaron necesidades y expectativas y los problemas se volvieron oportunidades evidenciando orden en los procesos, tiempos, beneficios y reducción de riesgos.
(Rojas Correa & Solano Ávila, 2019)

Bases Teóricas

Sistemas Integrados de Gestión

Los sistemas integrados de gestión proporcionan claridad en los procesos y aspectos generales de toda organización, la interrelación y la identificación de los riesgos relacionados de los procesos permiten minimizar los riesgos y facilitar la adopción de nuevas estrategias. Un sistema integrado de gestión va dirigido a todas las organizaciones con un único sistema de gestión que incorpora dos o más normas. Tiene una estructura de árbol, con un tronco común, y

ramas correspondientes a las normas a integradas. El tronco contiene los elementos del sistema de gestión comunes a las áreas especificadas: la política, la asignación de los recursos, la planificación, el control de las actuaciones, la auditoría y la revisión del sistema. Cada rama recoge de forma complementaria los aspectos particulares de cada área de gestión, teniendo siempre en cuenta los aspectos comunes del tronco. (DIAZ ROJAS & CASTRO BUSTAMANTE, 2009)

Beneficios de los sistemas integrados

Según Castro, 2022 2 “Los sistemas integrados son una opción para las diversas organizaciones, ya que con una misma administración se pueden gestionar varios sistemas.

Beneficios:

1. Facilita y reduce los procesos de verificación evaluación y auditoria.
2. Integración y facilidad de los procesos de comunicación.
3. Integración de las estrategias y metodologías de formación en la empresa.
4. Unificación del control de los procesos.
5. Elaboración e implementación de programas comunes.
6. Reducción del tiempo y de recursos en la realización de las auditorías
7. Facilidad para la planificación y definición, seguimiento y medición de los objetivos.
8. Información consolidada y facilidad de verificación.
9. Asegura la identificación y cumplimiento de la normatividad legal vigente y otros requisitos.
10. Mayor involucramiento del personal.
11. Orientación hacia la continua mejora del sistema.

ISO (International Organization for Standardization)

La ISO (International Organization for Standardization), es la organización internacional de normalización que tiene como principal actividad la creación de normas técnicas internacionales las cuales contribuyen al desarrollo, la producción y el suministro de servicios y bienes sean más eficaces, seguros y transparentes. (FUNDIBEQ, 2022)

ISO 9001:2015

Es una norma elaborada por la organización internacional para la estandarización (ISO); determina los requisitos mínimos para implementar el sistema de gestión de calidad, ofreciendo a las organizaciones un enfoque sistémico e interrelacionado basado en procesos, regida por los principios de liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua, gestión de las relaciones, toma de decisiones basados en evidencia, con el objetivo de satisfacer a todas las partes interesadas y lograr la eficiencia y eficacia de las organizaciones.

Los principios que la norma ISO 9001:2015 definió son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso del recurso humano
4. Enfoque en proceso.
5. Mejora (fusión de anteriores: enfoques de sistema y de proceso).
6. Toma de decisiones basada en la evidencia. (ISO.ORG, 2015)

Modelo Integrado De Planeación Y Gestión (MIPG)

Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de gestión administrativa con gestión de la calidad y las articula con los controles internos para hacer los procesos dentro de las instituciones más sencillos y eficientes.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, 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.

Modelo Integrado De Planeación Y Gestión (MIPG)

El modelo integrado de planeación y gestión MIPG es un modelo emitido por la función pública, es un modelo que nos indica cómo planificar realizar hacer seguimiento evaluación y control a las diferentes entidades tanto de orden nacional como de orden territorial con el objetivo de obtener resultados en pro de las necesidades y problemas de los diferentes grupos de valor.

Dicho modelo se compone de siete dimensiones las cuales se abarcan 19 políticas por competencia y éstas deben llevarse a cabo por las entidades realizando un seguimiento este se mide mediante el formulario único de avances. (FUNCIÓN PÚBLICA, 2022)

Figura 1.*Integración Sistemas de Gestión*



Nota. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

Información De La Organización

A continuación, se presentará las generalidades la entidad ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMPLONA, toda esta información es de acceso público y es referenciada en el documento con fines netamente académicos.

Generalidades Alcaldía Municipal De Pamplona

Tabla 1. *Información de la organización*

RAZÓN SOCIAL:	Alcaldía Municipal Pamplona
NIT:	800.007.652-6
REPRESENTANTE LEGAL:	Humberto Pisciotti Quintero
TELEFONO:	(+57) 7 5681174
DIRECCION:	Calle 5ta, Carrera Sexta Esquina. Palacio Municipal
CIUDAD:	Pamplona, Norte De Santander.

Nota. Elaboración propia

Misión

Lograr el bienestar completo y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, ofreciendo servicios necesarios y obligatorios determinados por la ley, implementar los proyectos necesarios que permitan el progreso del municipio, orden y desarrollo del territorio, garantizar y promover la participación de la comunidad, el fortalecimiento social y cultural de la población, articulando el sector económico, productivo, social, cultural, político y ambiental.

Visión

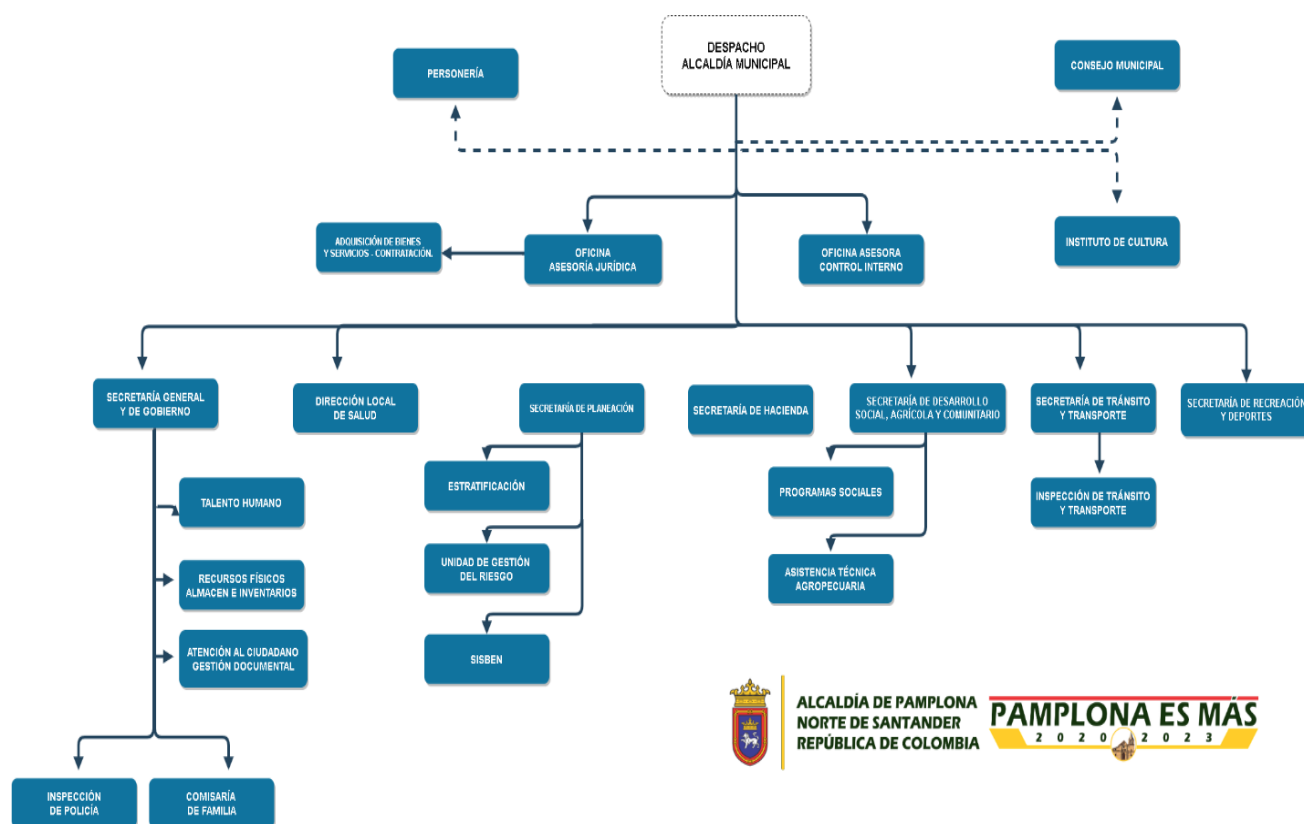
En el año 2049 Pamplona será un municipio competitivo, planificado a partir de sus potencialidades, territorialmente arraigado en la cultura, socialmente amigable, equitativo e incluyente, ambientalmente sostenible, seguro y en paz.

Objetivos

Planear, programar, proyectar, coordinar y ejecutar acciones tendientes al desarrollo municipal y subregional, que permitan canalizar el apoyo interinstitucional y la eficiente y eficaz ejecución de los recursos.

Organigrama

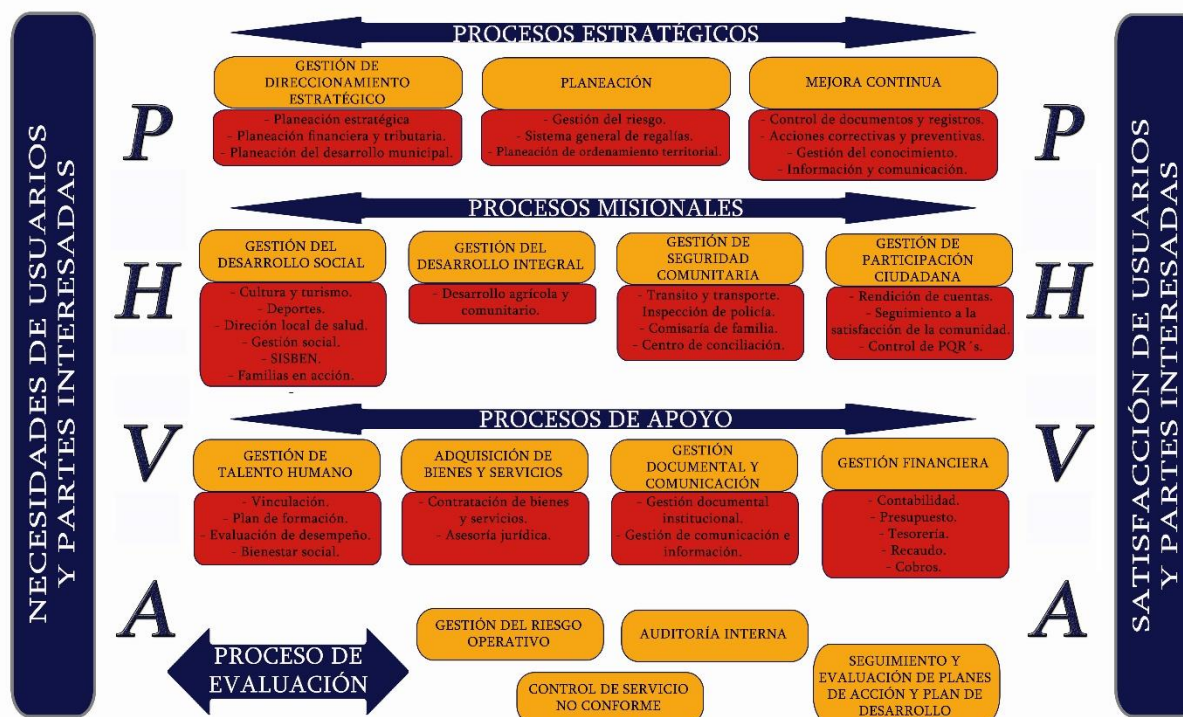
Figura 2. Organigrama Alcaldía Municipal de Pamplona



Nota. Recuperado Alcaldía Municipal de Pamplona Oficina de Talento humano.

Mapa de Procesos

Figura 3. Mapa de Procesos Alcaldía Municipal de Pamplona



Nota. Recuperado Alcaldía Municipal de Pamplona Oficina de Control Interno.

Funciones

Son funciones del Despacho del Alcalde Municipal, adicional las dispuestas por la Constitución y las Leyes; entre otras, las siguientes:

1. Atender los servicios que demande el ejercicio de las funciones y atribuciones constitucionales legales. Las ordenanzas y los acuerdos municipales que corresponda cumplir de conformidad con el Artículo N° 315 de la Constitución Política de Colombia.
2. Conservar el orden público en el Municipio, de conformidad con la Ley, las instrucciones y las órdenes impartidas por el Presidente de la República y el Gobernador del Departamento Norte de Santander, dictando las medidas y reglamentos pertinentes, rendir los respectivos informes ante las instancias competentes.

3. Fijar políticas, dirigir, orientar, proponer los Acuerdos ante el Concejo en cuanto a la formulación de los planes, programas, presupuestos y demás iniciativas ejecutivas necesarias para la buena marcha del municipio.
4. Dirigir, presidir, coordinar, articular y controlar la acción y gestión administrativa del municipio, apoyando y velando por el cumplimiento de la misión, objetivos, planes, programas y proyectos de cada una de las dependencias.
5. Fortalecer la organización administrativa, adecuándola oportunamente a las necesidades del servicio y a sus realidades socioeconómicas y tecnológicas. Reglamentar grupos de trabajo para la atención de asuntos propios de las dependencias, conformar, reglamentar y asignar las funciones a los órganos de asesoría y coordinación, crear, suprimir o fusionar

Normatividad

Decreto Ley 2150 de 1995, en su artículo 32, establece que, para la recepción de documentos, solicitudes y atención a los requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia de peticionario.

Ley 594 de 2000, 2000, en su artículo 21 establece que en las entidades públicas deberán establecer programas de gestión documental, contemplando el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

ACUERDO 060 DE 2001, del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en especial el artículo 3, contempla que las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada logrando que estos

procedimientos contribuyan al desarrollo de la gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de Gestión, Central e Históricos.

Ley 1712 de 2014, establece que debe existir una ventanilla única en la cual se pueda acceder a la información, para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Teniendo en cuenta la estrategia y la política de Gobierno digital, dada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación - MINTIC, con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura de espacios de participación para el ciudadano, propiciándoles un gobierno más cercano y eficiente, se hace necesario adoptar la ventanilla única para la atención al ciudadano.

Las actividades que se debe tener en cuenta para dar cumplimiento de esta normatividad son la Ventanilla única de Atención al ciudadano, y sus correspondientes mecanismos, metodologías y elementos para la evaluación y seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios suministrados por la Administración Municipal.

Ley 962 de 2005, dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Se hace necesario el diseño de la ventanilla única, en cumplimiento de las normas aplicables a la transparencia y manejo de la información.

Planteamiento Del Problema

La recepción de documentos, comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias dirigidas a los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Pamplona-Norte de Santander, es primordial para su relación estado/ciudadanos, sin embargo la limitada capacidad operativa de la entidad, la gran demanda y la falta de digitalización de las comunicaciones, ha llevado a que diferentes factores internos y externos no permitan la efectividad de este servicio, la Alcaldía Municipal de Pamplona ha realizado en los últimos años esfuerzos importantes con el objetivo de estandarizar las comunicaciones recepcionadas tanto internas como externas, pero este no ha sido suficiente pues no hay transversalidad y articulación que permita lograr resultados y garantizar derechos , ni un proceso estructurado que facilite el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios de la entidad , generando incumplimiento en la calidad del servicio, en los tiempos de recepción, distribución y respuesta de las comunicaciones, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su tercera dimensión “Gestión con valores para resultado” relación estado-ciudadano, nos dice que se debe orientar a la entidad a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar, es por ello que nace la necesidad de diseñar y estructurar el proceso de ventanilla única con el propósito de gestionar de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) simboliza para una organización una mejora de los procesos y la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida con responsabilidades, y teniendo en cuenta el marco de la pandemia causada por el Covid-19, por lo

anteriormente expuesto, se hace necesario que la Alcaldía Municipal de Pamplona-Norte de Santander planifique y estructure el diseño del proceso de la ventanilla única bajo la norma ISO 9001:2015 articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados : Relación estado-ciudadano, con el objetivo de regularizar sus procesos y procedimientos, en pro de la mejora continua de la funciones institucionales, enfocadas siempre a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y las partes interesadas, se hace necesario el diseño del proceso de la ventanilla única, en cumplimiento de las normas aplicables a la transparencia, manejo de la información y servicio al ciudadano, cumpliendo con los estándares mínimos de calidad y brindando siempre el acceso a la información al ciudadano.

Formulación Del Problema

¿Cómo diseñar el Sistema Integrado de Gestión para el proceso de ventanilla única que permita facilitar la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Pamplona-Norte de Santander basado en la norma ISO 9001:2015 articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados : Relación estado-ciudadano”, garantizando la disponibilidad y acceso de información, cumplimiento en los tramites, tiempos de servicio, etc..., permitiendo a la alcaldía municipal de Pamplona la parametrización y estandarización del proceso, buscando siempre el cumplimiento a los derechos y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el Sistema Integrado de Gestión para el proceso de ventanilla única de la alcaldía de Pamplona, bajo requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados: Relación estado-ciudadano.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano que permita evidenciar el estado actual del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona por medio de listados de verificación.

Elaborar la estructura documental para el Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano.

Elaborar un plan de acción para la implementación del Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona.

Justificación

La modernización de los procesos administrativos en las entidades públicas es un hecho inaplazable, la globalización y la tecnología y la declaratoria de emergencia sanitaria causada por el Covid-19 obligan que todas las entidades del estado tanto nacionales como territoriales deban ingresar a la era tecnológica y racionalizar tramites, ya que es una variable que determina el grado de Competitividad de un país y de una región.

Según La norma ISO 9001:2015, “el diseño e implementación del proceso de Ventanilla única integrada con la calidad es una estrategia para que una organización ayude a mejorar el desempeño general y proporcione bases sólidas para incentivar un desarrollo sostenible”. De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG facilita la gestión de las instituciones y logra orientarlas hacia el logro de objetivos y resultados, mediante la tercera dimensión , Gestión con Valores para Resultados, la que busca poner en marcha la implementación de instrumentos y políticas buscando mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y servicios, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad pública y con el fin de garantizar calidad en el acceso a los Trámites y Servicios donde de manera centralizada y normalizada se gestionen los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales y lograr a lo largo del tiempo un único punto de acceso, donde se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de La Alcaldía Municipal de Pamplona.

Metodología

Alcance

El presente proyecto se llevó a cabo en la Alcaldía del Municipio de Pamplona-Norte de Santander, su alcance abarca el proceso de ventanilla única que comprende la recepción, radicación y distribución de la documentación en la entidad.

Metodología de investigación

La investigación del proyecto se realizó bajo una investigación descriptiva, logrando arrojar el estado actual del proceso en la entidad teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a través de la recolección de la información y lo fundamentado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su tercera dimensión “Gestión con Valores para Resultados” Relación Estado-Ciudadano, en el marco del servicio al ciudadano.

Para el cumplimiento de la metodología de investigación se desarrolló un proceso de recolección y análisis de la información acorde con los objetivos establecidos y en las siguientes etapas:

Etapas 1. Diagnóstico inicial

El diagnóstico inicial se desarrolló por medio de consulta en cuanto a normatividad legal, identificación de la organización, reconocimiento de la documentación existente, identificación de requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Relación estado - ciudadano y Norma ISO 9001:2015, identificación y evaluación de riesgos, identificación y despliegue de oportunidades del proceso; se realiza un plan de trabajo para la

implementación de las actividades iniciales. Los elementos e implementación se describen en la **tabla 2**.

Tabla 2. *Herramientas Y Aplicación Del Diagnóstico Inicial*

Ítem	Actividad	Herramientas	Aplicación	Fuente de búsqueda
1	Normatividad	Páginas oficiales, Norma ISO 9001:2015,	Consulta de las páginas oficiales y normas identificando los criterios aplicables	Función pública, Gestor normativos
2	Identificación de la organización y documentación	Formato de entrevistas a personal responsable, bases de datos.	Realización de entrevistas al personal del proceso y registro de datos.	Alcaldía de Pamplona
3	Requisitos Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada "Gestión con valores para resultados" -	Formato matriz de autodiagnóstico de gestión MIPG	Aplicación del listado de verificación con el personal responsable del proceso.	Función pública

	Relación estado-ciudadano.			
4	Requisitos Norma ISO 9001:2015	Formato matriz de autodiagnóstico de la Norma ISO 9001:2015	Aplicación del listado de verificación	Norma ISO 9001:2015
5	Riesgos y oportunidades	Formato mapa de riesgos institucional	Ejecución del taller de riesgos y posterior alimentación del listado de verificación.	Función pública
6	Plan de trabajo	Formato plan de trabajo	Planificación de las actividades para la ejecución del diagnóstico inicial contemplando fase, descripción, acciones, estrategias y cronograma.	Elaboración propia

Nota. Fuente Elaboración Propia

Etapas 2. Estructura documental

La estructura documental inició desde la recopilación y análisis del diagnóstico inicial realizado lo que permitió la identificación de los formatos, procedimientos y demás

documentación existente en el proceso; para ello, la actividad se implementa realizando actividades in-situ categorizando y comparando la información teniendo en cuenta los requisitos normativos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión “Gestión con valores para el resultado” Relación estado - ciudadano y de la Norma ISO 9001:2015. La herramientas y aplicabilidad utilizada en esta etapa se describen en la **tabla 3**.

Tabla 3. *Herramientas Y Aplicación Estructura Documental*

Ítem	Actividad	Herramientas	Aplicación	Fuente de búsqueda
1	Identificación de documentos del proceso	Libreta de apuntes	Se realiza comunicación con los responsables del proceso para la identificación de documentación existente del proceso.	Alcaldía de Pamplona
2	Identificación de las necesidades del proceso	Libreta de apuntes, listas de verificación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera	Reconocimiento de las necesidades del proceso con base a los requerimientos aplicables del MIPG e ISO 9001:2015	Norma ISO 9001:2015 Función pública Alcaldía de Pamplona

		dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado- ciudadano. y Norma ISO 9001:2015		
3	Estructura documental	Libreta de apuntes reconocimiento del proceso, herramientas ofimáticas	De acuerdo con las necesidades del proceso se da inicio a la estructuración de formatos y procedimientos asociados al proceso.	Alcaldía de Pamplona – Proceso ventanilla única
4	Aprobación de la documentación	Documentos estructurados	Una vez elaborados los documentos (formatos, procedimientos y matrices) el encargado de gestión documental aprueba la documentación.	Alcaldía de Pamplona

Nota. Fuente Elaboración Propia

Etapas 3. Plan de acción

El plan de acción se realiza teniendo en cuenta la identificación, resultados y análisis de las etapas anteriores determinando las necesidades del proceso e implementación de la documentación necesaria para estandarizar el proceso de ventanilla única bajo los requerimientos normativos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión “Gestión con valores para el resultado” Relación estado - ciudadano y de la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de lograr la implementación de la propuesta dada en este proyecto. La herramientas y aplicabilidad utilizada en esta etapa se describen en la **tabla 4**.

Tabla 4. *Herramientas Y Aplicabilidad Del Plan De Acción*

Ítem	Actividad	Herramientas	Aplicación	Fuente de búsqueda
1	Identificación de las actividades del plan de acción	Libreta de apuntes	Realizar la identificación de las actividades prioritarias del plan de acción de acuerdo con las necesidades identificadas en las etapas anteriores.	Etapas anteriores, Alcaldía de Pamplona
2	Estructura del plan de acción	Formato del plan de acción	Estructura del plan de acción definiendo las fases y objetivos, actividades, cronograma, responsables, seguimiento y control	Análisis y recopilación de información.

Nota. Fuente Elaboración Propia

Desarrollo del proyecto

Objetivo 1

“Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano que permita evidenciar el estado actual del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona por medio de listados de verificación.”

El desarrollo del objetivo 1 inicia desde la recolección de la información, la identificación de los recursos necesarios para su implementación y los resultados obtenidos frente a las actividades propuestas. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el cumplimiento de este objetivo:

Recolección de la información:

En el marco de la obtención de información se utiliza el método de observar el proceso de recepción radicación y distribución de las comunicaciones en la alcaldía de Pamplona para el diseño del proceso de ventanilla única bajo el sistema de gestión de calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión “Gestión con valores para el resultado” Relación estado - ciudadano con la finalidad de realizar un diagnóstico que nos permite conocer el estado actual de la entidad frente al proceso con base a los requisitos establecidos en estas dos normas.

Recursos disponibles

Recurso humano

Se realiza comunicación con los líderes de proceso y funcionarios y se consolida la información necesaria para diseñar el proceso con los requisitos del sistema de calidad.

Recursos físicos

Estructura física de la alcaldía de Pamplona ubicada en el palacio municipal calle quinta carrera sexta esquina centro de Pamplona.

Recursos financieros

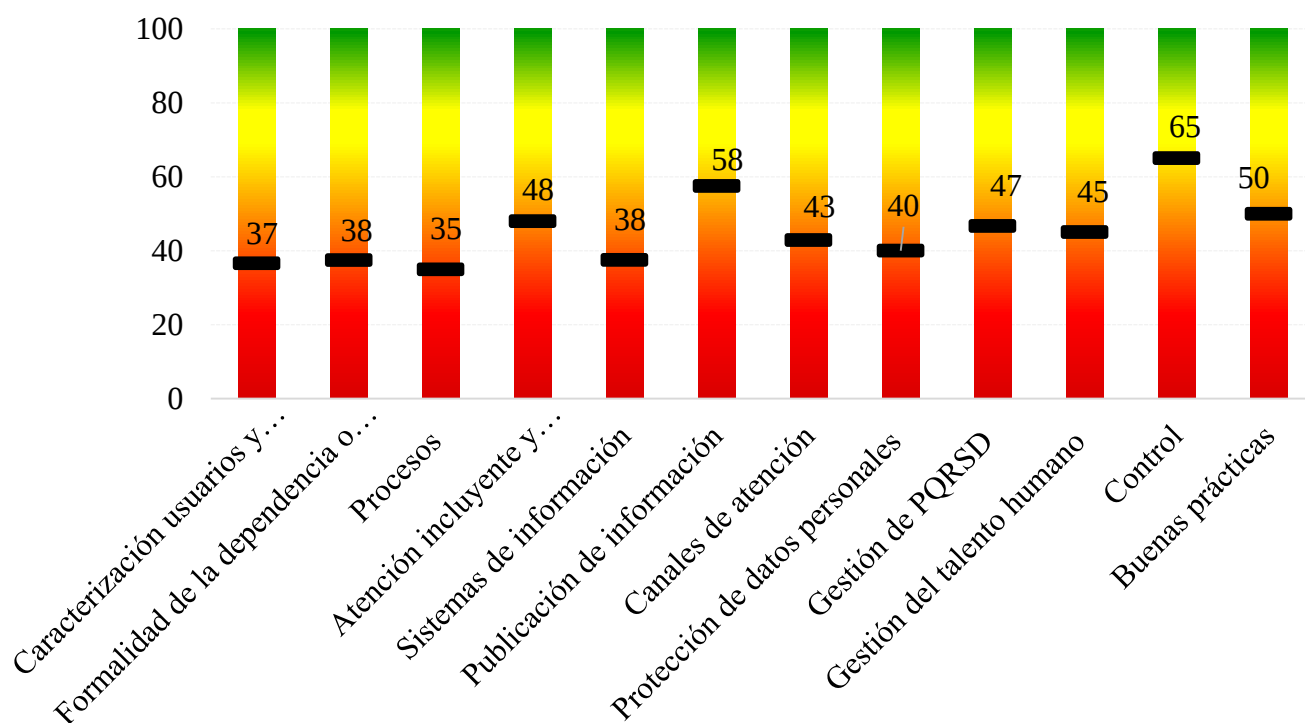
La ejecución del proyecto se basó en el diseño del proceso de ventanilla única bajo la norma ISO 9001:2015, por lo que no es necesario una inversión económica.

Resultados

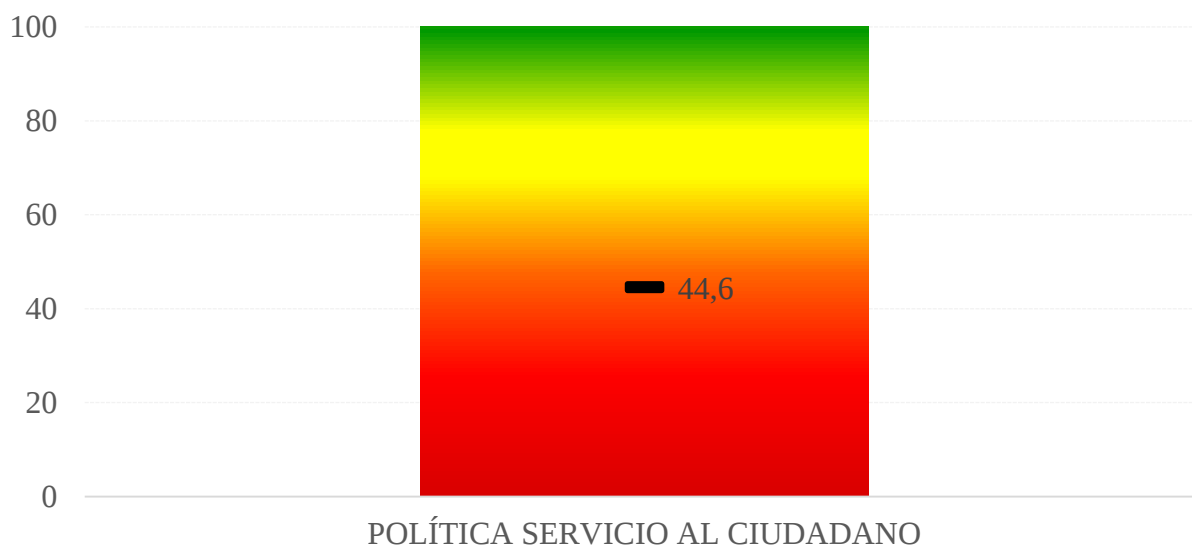
Diagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Se diligencia el formato de autodiagnóstico de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión “Gestión con valores para el resultado” Relación estado – ciudadano, en el cual se obtienen los siguientes resultados:

Figura 4. Calificación Por Categorías



Nota: Diagnóstico Inicial Elaboración propia

Figura 5. Calificación total

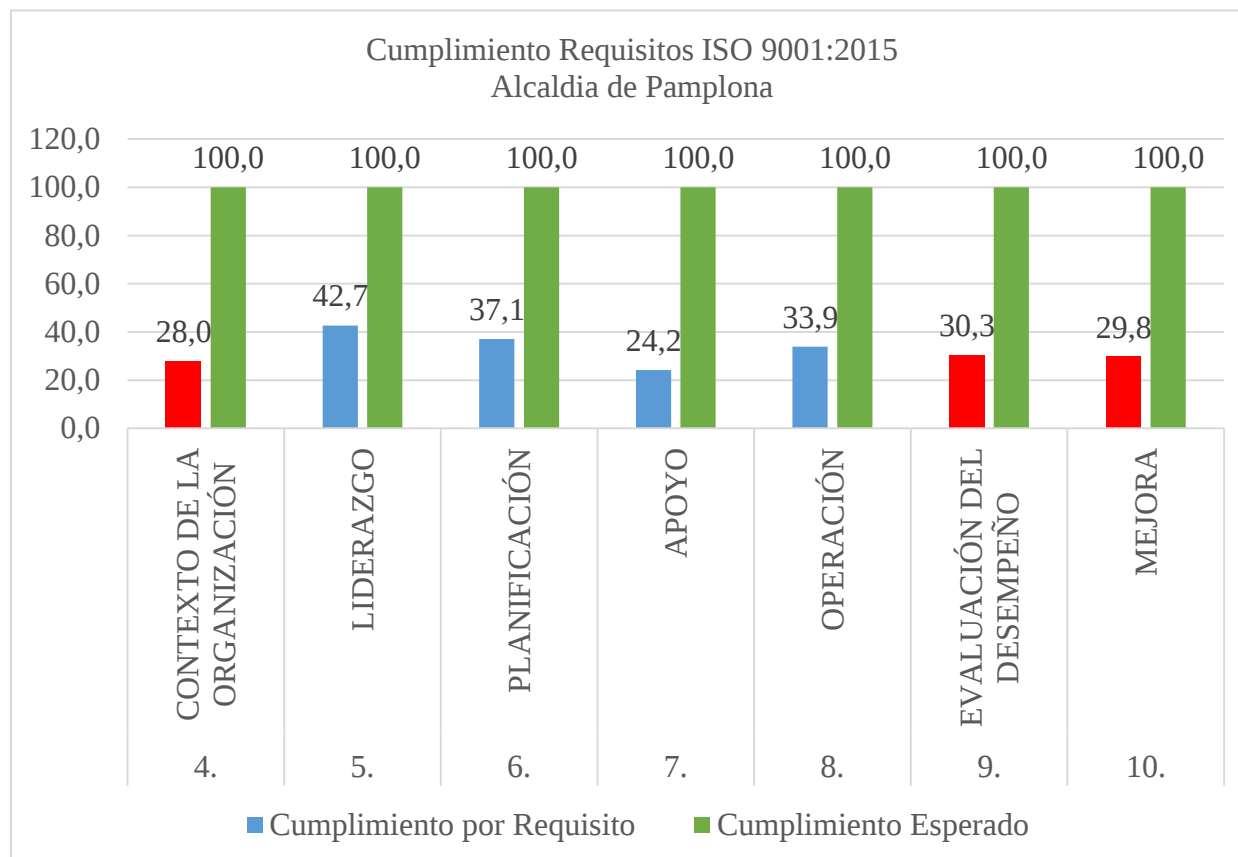
Nota: Diagnóstico Inicial Elaboración propia

La calificación por categorías se realiza con base a 12 ítems asociados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano, en donde la calificación se establece en una escala de 5 niveles, donde los rangos de menor cumplimiento se categorizan por color vino tinto, rojo y naranja; y los rangos con más cumplimiento se categorizan por color amarillo y verde; por lo anterior la calificación total arroja un cumplimiento en promedio del 44,6 sobre 100 puntos lo que significa que se debe establecer un plan de acción para lograr el cumplimiento de la normatividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) “Gestión con valores para el resultado” Relación estado – ciudadano. Para información más detallada sobre el diagnóstico consultar el [Anexo 1. Autodiagnóstico MIPG- Servicio al Ciudadano](#)

Diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015

Se diligencia la matriz diagnóstica del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, de acuerdo con la aplicabilidad de los numerales de la norma; obteniendo los siguientes resultados de cumplimiento:

Figura 6. Cumplimiento de Requisitos



Nota: Diagnóstico Inicial Elaboración propia

Figura 7. Cumplimiento Normativo

VALORACIÓN	DEFINICIÓN	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA
N.A.	No aplica el requisito	32,3
0,0	No está operando, ni existe el documento	
20,0	No está operando pero existe el documento.	
40,0	Está operando parcialmente pero no existe documento.	

60,0	Está operando pero no existe documento o requiere ajustes	
80,0	Está operando parcialmente y existe el documento	
100,0	Está operando y existe el documento	

Nota: Diagnóstico Inicial Elaboración propia

De acuerdo con el diagnóstico inicial desarrollado bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y de acuerdo con los criterios evaluados se obtiene un puntaje en promedio de cumplimiento de 32,3 puntos sobre 100, lo que permite indicar que, aunque hay cumplimiento de algunos requisitos normativos no se cumple con la información documentada de acuerdo con lo exigido por la norma. Por tal motivo se requiere implementar un plan de acción que permita lograr evidenciar el cumplimiento de la norma. Para información más detallada del diagnóstico consultar el [Anexo 2. Autodiagnóstico ISO 9001:2015](#)

Mapa de riesgos

Durante el desarrollo de la etapa 1 y en cumplimiento al objetivo 1 se realizó un mapa de riesgos institucional abarcando todos los procesos de la Alcaldía de Pamplona; sin embargo, en el presente análisis se hace énfasis al proceso “Gestión de participación ciudadana”, dentro del mapa de riesgos se contemplaron algunos de los siguientes criterios:

- Identificación del riesgo.
- Causas y consecuencias.
- Evaluación del riesgo.
- Plan de acción.

Tabla 5. *Resumen De Los Riesgos Identificados*

Riesgo	Causa	Consecuencia	Nivel riesgo	Definición de la acción
---------------	--------------	---------------------	---------------------	--------------------------------

Débil estructuración en los mecanismos de comunicación interna	Comunicación interna inefectiva, no se conocen actividades de otras dependencias	Demoras en el desarrollo de procesos y procedimientos, bajos resultados de gestión	Extremo	Implementación de estrategias de comunicación basadas en la matriz de comunicaciones
Carencia de canales de comunicación con la comunidad	No están desarrollados canales idóneos de comunicación externa y rendición publica de cuentas	Insatisfacción de usuarios, incumplimiento de requerimientos y responsabilidades	Extremo	Elaborar manual o documento para el proceso de rendición de cuentas de la entidad
Desconocimiento de la relación precisa con otros procesos	No hay procesos establecidos que guíen las actividades de prensa y comunicaciones	Procesos incompletos, cuellos de botella en el desarrollo de las actividades asociadas al proceso	Extremo	Documentar procesos y procedimientos alternativos que brinden más efectividad en el área de prensa y comunicaciones.
Ausencia de responsabilidades	Se desconoce el responsable del proceso de trámite	Incumplimiento del proceso fallas de entrega de	Extremo	Estructurar y adecuar la plataforma

asociadas al proceso	de PQRSD y las responsabilidades del mismo	información, sanciones por parte de los entes de control		tecnológica para la recepción y respuesta de las PQRSD de la entidad.
Carencia de mecanismos eficientes para entrar en contacto con los usuarios	Falta estrategias y mecanismos para entrar en contacto con los usuarios	No se garantiza la calidad del servicio, usuarios inconformes, limitación del proceso	Extremo	Estructurar estrategias por medio de la matriz de comunicaciones que fortalezcan los canales de información con el aprovechamiento de las TIC
Especificación de procesos y su alcance	El objetivo del proceso de satisfacción a la comunidad no está claro y puede generar errores en los procedimientos	Errores en el proceso, mala imagen institucional	Extremo	Especificar las actividades del procesos asociadas al objetivo del proceso junto con la formulación de sus respectivos indicadores de gestión.

Ausencia de liderazgo frente al proceso	No se cuenta con la caracterización de los procedimientos para dar adecuado tratamiento a las PQRSD, ni responsable	Demoras en los procesos, inconformidad del usuario	Extremo	Documentar los procesos en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del usuario y los requisitos legales o reglamentarios que apliquen
Tratamiento inadecuado de las PQRSD	Falta de sistemas y recursos tecnológicos necesarios para garantizar un adecuado tratamiento del proceso	Reprocesos, incumplimiento del proceso, pqr's sin tratamiento adecuado, sanciones por parte de los entes de control, mala imagen institucional	Extremo	Estructurar y adecuar la plataforma tecnológica para la recepción y respuesta de las PQRSD de la entidad.
Dificultad en la formulación de los métodos y responsabilidades	Al momento de formular los métodos y responsabilidades	Procesos mal estructurados, baja ejecución del proceso, sanciones	Alto	Documentar y socializar los procesos manejados por la dependencia

asociados al proceso	de tratamiento de PQRSD se generan dificultades por no estar definido y socializado el proceso y su alcance	por parte de los entes de control, mala imagen institucional		asociado al trámite de PQRSD, estableciendo su alcance para el óptimo desarrollo de estrategias para la estructuración de los roles y responsabilidades del proceso
----------------------	---	--	--	---

Nota: Identificación De Riesgos Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior se realizó una propuesta de plan de acción para la mitigación de los riesgos identificados y la intervención oportuna de estos. Para información más detallada consultar el [Anexo 3. Mapa de Riesgos Institucional](#)

Plan De Trabajo

Teniendo en cuenta los diagnósticos iniciales realizados y la identificación de los riesgos por medio del mapa de riesgos institucional se realizó un plan de trabajo describiendo el procedimiento, alcance, objetivo del plan de trabajo, fases, descripción, actividades, responsable y cronograma. Para información más detallada consultar el [Anexo 4. Plan De Trabajo.](#)

Objetivo 2

Elaborar la estructura documental para el Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano.

El desarrollo del objetivo 2 inicia desde el diagnóstico realizado en la etapa 1 identificando la necesidad de la estructura de la gestión documental de acuerdo con la normatividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano y la Norma ISO 9001:2015. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el cumplimiento de este objetivo:

Recolección de la información:

En el marco de la obtención de información se utiliza el método de comunicación con los responsables y observación del proceso de recepción radicación y distribución de las solicitudes en la alcaldía de Pamplona teniendo en cuenta las necesidades documentales, la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano.

Recursos disponibles

Recurso humano

Se procede a comunicarse con el líder del proceso y funcionarios competentes se reúne la información vital a utilizar para el diseño del proceso bajo la norma ISO 9001:2015 articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano.

Recursos físicos

La alcaldía de Pamplona ejecuta sus funciones trámites y servicios en el palacio municipal calle quinta carrera sexta esquina centro de Pamplona.

Recursos financieros

La ejecución del proyecto se basó en el diseño del proceso de ventanilla única bajo la norma ISO 9001:2015, por lo que no es necesario una inversión económica.

Resultados

Interrelación de los Requisitos

Teniendo en cuenta los diagnósticos realizados con base al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano y la norma ISO 9001:2015, se realiza la identificación y relación que hay entre los requisitos de las normas especificando aquellas que aplican para su integración, obteniendo la siguiente información:

Tabla 6. *Relación de requisitos*

Descripción MIPG	Lineamiento MIPG	Numeral ISO 9001:2015	Requisito ISO 9001:2015
Servicio al ciudadano	Elaborar procesos y procedimientos: comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano.	4.4. 1	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

	Gestionar que el talento humano se constituya en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos	7.1.2	Personas
	Gestionar y fortalecer los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.	8.2.1 7.1.3	Comunicación con el cliente Infraestructura
	Asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado.	7.4	Comunicación

	Dar cumplimiento a las expectativas, el cual consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado	4.1 4.2	Comprensión de la organización y su contexto Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
Participación Ciudadana en la gestión pública	Incluir dentro de los espacios de participación ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública	5.1.1	Liderazgo y compromiso – generalidades

Nota: Recuperado de herramientas de autodiagnóstico MIPG y elaboración propia

Estructura de la documentación

De acuerdo con la tabla 6 relación de los requisitos, la estructura documental para el proceso se comprende de:

- **Análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del proceso:**

Se realiza análisis del proceso por medio de la metodología DOFA identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del proceso; esta actividad nos permitió identificar los riesgos y oportunidades del proceso, detectando las causas, consecuencias y los controles propuestos para abordarlos. Dentro de los riesgos sobresalientes se encuentran la pérdida de la información del proceso e incumplimiento de los plazos establecidos para la expedición de los tramites lo que puede causar tutelas y/o sanciones para la entidad. Para las oportunidades identificadas sobresalen la estructura documental del proceso y la adecuación del área de ventanilla única. Para información más detallada consultar el [Anexo 5. Análisis de los riesgos y oportunidades](#)

- **Caracterización del proceso:**

Se realizó la caracterización del proceso identificando las entradas (insumos, proveedores), actividades del proceso bajo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), salidas del proceso (cliente, producto), recursos, riesgos, información documental e indicadores. Para información más detallada consultar el [Anexo 6. Caracterización del proceso](#)

- **Identificación de las partes interesadas del proceso:**

Se realizó identificación de las partes interesadas del proceso por medio de una matriz determinando la relación del contexto (interna o externa), nombre, pertinencia, necesidad, expectativa y forma de interacción de la parte interesada, Para información más detallada consultar el [Anexo 7. Partes interesadas del proceso.](#)

- **Matriz de comunicación del proceso:**

Se realizó un formato de matriz de comunicación del proceso con las siguientes características: aspecto a comunicar, emisor, receptor, estrategias y medios, tipo de comunicación (interna o externa), registro asociado y frecuencia. Durante el ejercicio de

identifican tres aspectos de comunicación del proceso. Para información más detallada consultar el [Anexo 8. Matriz de comunicación del proceso.](#)

- **Procedimiento y formatos asociados al proceso.**

Se realizó un procedimiento del proceso desde cero en conjunto con los responsables del proceso identificando el paso a paso, desde la recepción de la documentación que llega física, virtual o verbal, clasificándola y dando entrega a la dependencia responsable de dar trámite y respuesta a la solicitud. Para información más detallada consultar el [Anexo 9. Recepción, radicación y distribución de documentos](#) .

Adicional se realizaron cuatro formatos asociados al procedimiento: recepción, distribución, control de visitantes y documentos por dependencia:

El formato de recepción de correspondencia contempla 8 espacios: fecha, radicación, remitente, asunto, dependencia destino, folios, anexos y observaciones; el objetivo de este formato es formalizar la radicación de las solicitudes de los ciudadanos dando un control a las fechas, folios y la dependencia responsable de dar trámite y respuesta a la solicitud, evitando pérdidas de la información y reclamaciones futuras; así como la medición de las PQRSD recibidas por la ventanilla para la generación de informes. Ver [Anexo 10. Formato de recepción de correspondencia.](#)

Formato de distribución de correspondencia recibida contempla 9 espacios: fecha, radicado, remitente, asunto, dependencia destino, folios, fecha, hora y firma del funcionario que recibe; este formato se crea con el objetivo de formalizar la entrega de la correspondencia a la dependencia responsable dando trazabilidad en el proceso de la recepción y la distribución de la correspondencia. Ver [Anexo 11. Formato de distribución de correspondencia.](#)

Formato de identificación de los documentos por dependencias este formato se crea con el objetivo de identificar de la diferente documentación manejada por esta dependencia para dar comienzo al funcionamiento de la Ventanilla Única de Atención al Usuario por medio de la cual se empezará a manejar la documentación. Ver [Anexo 12. Formato de identificación de los documentos por dependencia.](#)

El procedimiento y los formatos relacionados se encuentran revisados y aprobados por el encargado de gestión documental de la entidad; actualmente estos documentos se encuentran en ejecución como soporte al proceso de la ventanilla única.

- **Política Integrada de Gestión**

Se realizó una política de gestión integrada para el proceso contemplado los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano y la norma ISO 9001:2015, identificando dos temas esenciales para la creación de esta política, “servicio al ciudadano” y “racionalización de tramites”; además de las características del proceso.

De acuerdo con las características de la norma la política realizada para el proceso debe ser adoptada, socializada, accesible para las partes interesadas internas y externas, revisada, actualizada y evaluada. Para información más detallada consultar el [Anexo 13. Política Integrada de Gestión.](#)

- **Objetivos Integrados de Gestión**

Los objetivos integrados de gestión se realizaron de tal manera que fueran coherentes con lo planteado en la política integrada del proceso, buscando características de medición, seguimiento y oportunidad de mejora. Para información más detallada consultar el [Anexo14. Objetivos Integrados del Proceso.](#)

- **Indicadores del Proceso**

Los indicadores del proceso se estructuran de acuerdo con el alcance del proyecto, la política integrada y los objetivos integrados del proceso, la matriz de indicadores contempla el objetivo integrado, nombre del indicador, objetivo del indicador, formula del indicador, tipo de indicador, meta, frecuencia de medición. Para información más detallada consultar el [Anexo 15. Ficha de Indicadores de Gestión del Proceso.](#)

- **Control de la gestión documental**

De acuerdo con las necesidades del proceso y los requisitos de cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano y la norma ISO 9001:2015, se elabora un procedimiento de elaboración y control de la información documentada el cual parametriza las características generales de contenido, codificación de los documentos, manejo de obsoletos, custodia y almacenamiento. Para información más detallada consultar el [Anexo 16. Elaboración y control de la información documentada](#) y [Anexo 17. Tabla de retención documentada.](#)

- **Nota Aclaratoria**

De acuerdo con la identificación de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano y la norma ISO 9001:2015 referidos en la tabla 6 relación de los requisitos, se puede concluir la estructura documental integrada del proceso alcance del presente proyecto, logrando cumplir el objetivo 2.

Objetivo 3

Elaborar un plan de acción para la implementación del Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona.

Para el desarrollo del tercer objetivo se elabora un plan de acción para la adecuada implementación y mejora continua del proceso, acorde a los requisitos aplicables para el proceso: de acuerdo con la anterior este plan comprende los siguientes elementos: Objetivo, alcance, actividad a desarrollar, frecuencia, responsable, cronograma, indicador de cumplimiento, espacio para análisis. Para información más detallada consultar el [Anexo 18. Plan de Acción.](#)

Relación Costo – Beneficio

El análisis del costo beneficio según Aguilera (2017) es un proceso que hace referencia a la evaluación de un proyecto para la toma de decisiones, por medio de un análisis determinar el total de los costos y beneficios, para seleccionar el mejor o el más rentable. Por lo anterior esta herramienta puede generar muchos beneficios a largo plazo a las organizaciones en sus procesos. Para realizar el costo – beneficio del presente proyecto se tendrán en cuenta las siguientes actividades:

Costo/ beneficio:

Conocido también como B/C o índice de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el valor actual de los costos de inversión de un proyecto (VAC). Así mismo, un proyecto se considera rentable cuando la relación costo/beneficio sea mayor que la unidad (porque los beneficios son mayores que la inversión), y no será rentable cuando sea menor que la unidad (porque los beneficios son menores que la inversión), es decir:

- $B/C > 1$ significa que el proyecto es rentable.
- $B/C < 1$ significa que el proyecto no es rentable.

Para calcular el B/C se deben seguir los siguientes pasos:

- Identificar costos y beneficios totales para un periodo de tiempo determinado.
- Convertir costos y beneficios a un valor actual.
- Cálculo de la relación costo/beneficio.
- Analizar relación costo/beneficio.

TIR

La tasa interna de retorno (TIR) según Torres (2020), es una herramienta usada para determinar la viabilidad de un negocio por medio de la determinación de un porcentaje obtenido de determinar la rentabilidad de los costos y los gastos. Esto quiere decir el porcentaje de pérdida o beneficio que tendrá la inversión y funciona como una herramienta agregada del valor presente neto. Para el cálculo de la TIR se calcula igualando la tasa de descuento al momento inicial, la corriente futura de cobros con la de los pagos, lo que haría que la VAN (valor actual neto) sea igual a 0.

Análisis costo/beneficio

B/C

El análisis del costo/beneficio de la propuesta permite cuantificar económicamente los beneficios y costos del sistema integrado de gestión bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano para la alcaldía municipal de Pamplona de acuerdo con lo presentado en los capítulos anteriores.

Costos de la propuesta

Los costos se encuentran definidos por:

Salario del responsable del Sistema integrado de Gestión.

Impresión de formatos y procedimientos.

Capacitaciones para comunicar los cambios del proceso de ventanilla única y el Sistema integrado de Gestión.

Contratación auditoria (evaluación del sistema).

Certificación en la norma ISO 9001:2015 en el proceso de ventanilla única.

Reuniones informativas.

Estos costos son la base y soporte para la adecuada implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, de tal forma se realizaron las cotizaciones con el fin de identificar los costos de los mismos, obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 7. *Costos de la propuesta*

Actividad	Costo unitario	Cantidad	Unidad	Periodicidad	Costo total
Salario del responsable del SIG	\$3'000.000	1	Personas	Mensual	\$36.000.000
Impresión de formatos y carteleras	\$5.500	20	Folletos	Semestral	\$220.000
Capacitaciones	\$80.000	3	Sesiones	Semestral	\$240.000

Contratación auditoria (evaluación del sistema).	\$2'000.000	1	Persona	Anual	\$2'000.000
Certificación en la norma ISO 9001:2015	\$3'000.000 (año)	1	Ente certificador	Anual	\$3'0000.00 0
Reuniones informativas.	\$240.000	1	Sesión	Trimestral	\$720.000
COSTO TOTAL				\$42.180.000	

Nota: elaboración propia

Los costos presentados corresponden a la inversión inicial que debe realizar la alcaldía municipal de Pamplona para dar inicio al diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para el proceso de ventanilla única, que se calculan en un valor de \$42'180.000. Se realiza una proyección del comportamiento de los costos en los siguientes cinco (5) años, el flujo de la inversión se calcula teniendo en cuenta el pronóstico de la inflación para los siguientes años tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 8. *Costo anual proyección del sistema integrado de gestión*

Año	Periodo	Inversión inicial	Pronóstico			
			Costo total	de la inflación	Inflación	Costo total
2022	0	\$ 42.180.000				\$ 42.180.000
2023	1		\$42.180.000	2,6%	\$ 1.096.680	\$ 43.276.680
2024	2		\$43.276.680	2,7%	\$ 1.168.470	\$ 44.445.150
2025	3		\$44.445.150	3%	\$ 1.333.354	\$ 45.778.504
2026	4		\$ 45.778.504	3%	\$ 1.373.355	\$ 47.151.859
2027	5		\$ 47.151.859	3%	\$ 1.414.555	\$ 48.566.414

Nota: elaboración propia

Beneficios de la propuesta

El Sistema Integrado de Gestión bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano para la alcaldía municipal de Pamplona para el conlleva a obtener beneficios como:

Incremento de la participación del personal elevando su satisfacción laboral.

Mejora y aumenta la satisfacción de los clientes.

Mejora en los procesos de recepción, radicación y distribución.

Participa de manera responsable en la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Reducción de costos por optimización de recursos.

Al tener en cuenta estos beneficios se espera que se generen ingresos mensuales y anuales, tal como se muestra a continuación:

Tabla 9. Beneficios mensuales y anuales del Sistema Integrado de Gestión

Beneficio	Beneficio mensual	Beneficio anual
Incremento de la participación del personal elevando su satisfacción laboral.	\$200.000	\$2'400.000
Mejora y aumenta la satisfacción de los clientes.	\$1'000.000	\$12'000.000
Mejora en los procesos de recepción, radicación y distribución	\$500.000	\$6.000.000
Reducción de costos por optimización de recursos.	\$4.000.000	\$48.000.000
Total, beneficios	\$5.700.000	\$68'400.000

Nota: Elaboración propia

Luego se realizó una proyección del comportamiento de los beneficios en los siguientes cinco (5) años, el flujo de los beneficios se calcula teniendo en cuenta el pronóstico de la inflación para los siguientes años tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 10. Beneficios anuales proyectados

Año	Periodo	Beneficio	Pronóstico de la inflación	Inflación	Beneficio total
2022	1	\$ 68'400.000	\$ 2,6		\$ 68'400.000
2023	2	\$ 68'400.000	2,7%	\$ 1.846.800	\$ 70.246.800
2024	3	\$ 70.246.800	3%	\$ 2.107.404	\$ 72.354.204
2025	4	\$ 72.354.204	3%	\$ 2.170.626	\$ 75.424.830

2026	5	\$ 75.424.830	3%	\$ 2.262.744	\$ 77.687.574
-------------	---	---------------	----	--------------	---------------

Nota: elaboración propia

La relación beneficio/costo es la siguiente:

$$B/C = \frac{\text{Valor presente de los ingresos}}{\text{Valor presente de los egresos}}$$

$$B/C = \frac{\$295713408}{\$271398607}$$

$$B/C = 1.08$$

Al realizar el análisis del beneficio/ costo se obtiene un valor de 1.08 lo que significa que, si es viable realizar el proyecto ya que el proyecto presenta un mayor número de beneficios en relación a los costos del mismo.

TIR:

Al calcular la tasa interna de retorno se obtuvo lo siguiente:

Tabla 11. *TIR del proyecto*

Año	Beneficio	Costo	Valor presente
0			-\$ 42.180.000
1	\$ 68'400.000	\$ 43.276.680	\$ 25.123.320
2	\$ 70.246.800	\$ 44.445.150	\$ 25.801.650
3	\$ 72.354.204	\$ 45.778.504	\$ 26.575.700
4	\$ 75.424.830	\$ 47.151.859	\$ 28.272.971
5	\$ 77.687.574	\$ 48.566.414	\$ 29.121.160
TIR			55.1%

Nota: Elaboración propia

Finalmente, los dineros invertidos en el proyecto generan un rendimiento del 55.1%, este porcentaje de rentabilidad le permitirá a la alcaldía de Pamplona decidir sobre la viabilidad del proyecto y así mismo, este resultado complementa con el valor obtenido en la herramienta costo/beneficio del proyecto.

Conclusión

El análisis del beneficio/costo del proyecto muestra un valor de 1.08, lo que significa que el valor de los ingresos o beneficios obtenidos con el Sistema Integrado de Gestión bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano para la alcaldía municipal de Pamplona es mayor en comparación a la inversión o costos asociados al mismo. Así mismo la tasa interna de retorno del proyecto refleja un porcentaje del 55.1% por lo que confirma y complementa una buena viabilidad del proyecto, ya que se observa una buena suma de ingresos a largo plazo.

Conclusiones

Se realizó el diagnóstico de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado” -Relación estado-ciudadano por medio de las listas de verificación, de este diagnóstico se evidenció que el proceso tiene 44.6 puntos sobre 100 en cuanto al Modelo Integrado de Planeación (MIPG) y 32.3 puntos sobre 100 en la Norma ISO 9001:2015.

Se elaboró la estructura documental para el Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su tercera dimensión llamada “Gestión con valores para resultados” - Relación estado-ciudadano dentro de los cuales se encuentran: Matriz de comunicación, matriz de partes interesadas, Análisis DOFA, Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades, caracterización del proceso, procedimiento de recepción, radicación y distribución de documentos, formato de recepción , distribución, visitantes y documentos por dependencias.

Se elaboró un plan de acción como propuesta para la implementación del Sistema Integrado de Gestión del proceso de recepción, radicación y distribución de documentos en la Alcaldía Municipal de Pamplona.

Referencias

- DIAZ ROJAS , C., & CASTRO BUSTAMANTE, M. C. (2009). *1DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CON BASE EN LA NORMA ISO 14001 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CON BASE EN LA NORMA OHSAS 18001 PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD EN VALENTINA AUXILIAR CARROCERA S.A.* Obtenido de <https://docplayer.es/213508587-Catalina-diaz-rojas-maria-cecilia-castro-bustamante.html>
- Escarria Rodríguez, J. G. (2017). *Análisis a la implementación de la ventanilla única de registro en la ORIP Cali.* Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17489/1113778214.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franco, S. P., Carmenza Moreno , D., & Canelo, J. (2020). *Guía de Armonización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con los.* Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10422/FrancoShirley2021.pdf;jsessionid=F1CF843A42E06398C6F8BBD556DA985D?sequence=2>
- ACUERDO 060 DE 2001. (8 de mayo de 2022). *ACUERDO 060 DE 2001.* Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/?pdf=404>
- Castro, A. (2022). *GlobalSTD Certification.* Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/beneficios-de-los-sistemas-integrados/>
- Decreto Ley 2150 de 1995. (6 de Diciembre de 1995). *Decreto Ley 2150 de 1995.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1208>
- FUNCIÓN PUBLICA. (2022). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión.* Obtenido de FUNCIÓN PUBLICA: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

FUNDIBEQ. (2022). *que es ISO?* Obtenido de

<https://www.fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>

IRURITA ALZUETA, J., & VILLANUEVA ROLDÁN, P. M. (28 de JUNIO de 2012).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>

ISO.ORG. (2015). *International Organization for Standardization*. Obtenido de Sistemas de

Gestión de Calidad: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Ley 1712 de 2014 . (6 de marzo de 2014). *Ley 1712 de 2014* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Ley 594 de 2000. (14 de julio de 2000). *Ley 594 de 2000*. Obtenido de

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Ley 962 de 2005 . (8 de julio de 2005). *Ley 962 de 2005* . Obtenido de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html

LILIA , Á. (2019). *biblioteca.utb.edu.co*. Obtenido de

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074760.pdf>

Moreno, I. C., & Rivera Vergara, C. (abril de 2020). *Guía metodológica para la integración de*

ISO 9001:2015 y las tres primeras dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y

Gestión MIPG en Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/22611>

Rojas Correa, L., & Solano Ávila, M. C. (2019). *Propuesta de estructuración de la ventanilla*

única virtual de cedula en Bogotá. Obtenido de

<http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10983/23348>

Sarmiento Jiménez, Y. I. (2019). *Repositorio.udes.edu.co*. Obtenido de

[https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4405/1/Dise%C3%B1o%20sistema%20de%](https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4405/1/Dise%C3%B1o%20sistema%20de%20)

20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20ISO%209001.2015%20para%20los%20proceso
s%20pl%C3%A1sticos%20termoestable%20reforzado%20con%20fibra%20de%20vidrio
%20%28prfv%29%20de%20la%20empres

Secretaría General Alcaldía mayor de Bogotá. (18 de febrero de 2020). *Matriz de correlación*

MIPG Vs ISO 9001. Obtenido de

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/matriz_correlacionmipg_iso9001.pdf

VASQUEZ VEGA, M. A. (mayo de 2019). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE*

CALIDAD. Obtenido de

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21539/TES->

[1126.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21539/TES-1126.pdf?sequence=1&isAllowed=y)