

**IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN
LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE EL MOLINO
(LA GUAJIRA – COLOMBIA)**

Autor

LINDA STEFANY ESCOBAR OÑATE

Director

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Ingeniero Industrial

Esp. Alta Gerencia

Magister Sistemas Integrados de Gestión

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, mayo 23 de 2022**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. RESULTADOS	10
ETAPA I – REVISIÓN DOCUMENTAL.....	10
1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	10
1.2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	10
1.3. CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR)	13
1.4. HISTORIA Y EVOCUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001	15
1.5. GENERALIDADES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
1.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
1.7. ENFOQUE A PROCESOS.....	21
1.8. REVISIÓN TEORICA.....	22
1.9. ANTECEDENTES	25
1.10. MARCO LEGAL.....	29
ETAPA II – DIAGNOSTICO GENERAL	31
2.0. DISEÑO METODOLOGICO.....	31
2.0.1. FASE DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.0.2. DIAGNOSTICO.....	34
2.0.3. MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	42
ETAPA III – SOCIALIZACION.....	46
3. CONCLUSIÓN	48
4. RECOMENDACIÓN	50
5. BIBLIOGRAFÍA	51
6. ANEXOS	55
ANEXO 1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ENTIDAD	55
ANEXO 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA DE EL MOLINO.....	56
ANEXO 3. MAPA DE PROCESOS	57
ANEXO 4. POLITICA DE CALIDAD - MODIFICADA	59
ANEXO 5. DIAGNIOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	60
ANEXO 6. PLANEACIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO	68
ANEXO 7. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	70
ANEXO 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	86
ANEXO 9. POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL.....	90
ANEXO 10. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	94
ANEXOS 11. EVIDENCIAS	100

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco Legal. 30

Tabla 2. Fases de la investigación..... 31

Tabla 3. Identificación de las fortalezas y debilidades del SGC..... 44

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	14
Ilustración 2. Ciclo PHVA.....	15
Ilustración 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso	18
Ilustración 4. Principios de la Gestión de la Calidad.	19
Ilustración 5. Enfoque a Procesos.....	22
Ilustración 6. Tipos de procesos.....	24
Ilustración 7. Diagrama Causa - Efecto	33
Ilustración 8. Beneficios de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.	46
Ilustración 9. Alcaldía de El Molino - La Guajira.	55
Ilustración 10. Estructura Organizacional.....	56
Ilustración 11. Mapa de Procesos - Alcaldía Municipal El Molino.....	57
Ilustración 12. Mesas de trabajo con la comunidad Molinera.	100
Ilustración 13. Mesas de trabajo.	100
Ilustración 14. Mesas de Trabajo.	101

LISTA DE GRAFÍCAS

Grafica 1. Resultado de la evaluación del SGC 34

Grafica 2. Contexto de la Organización..... 35

Grafica 3. Liderazgo 36

Grafica 4. Planificación 37

Grafica 5. Apoyo..... 38

Grafica 6. Operación..... 39

Grafica 7. Evaluación del desempeño..... 40

Grafica 8. Mejora 41

IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE EL MOLINO (LA GUAJIRA – COLOMBIA)

RESUMEN

Esta monografía tiene como propósito principal determinar la importancia de un sistema de gestión de la calidad como parte de la norma ISO 9001:2015, en la Alcaldía Municipal de El Molino – La Guajira, donde se llevó a cabo el proceso de exploración con la colaboración de los funcionarios de la Alcaldía, con el objetivo de identificar la situación en la que se encuentran los requisitos de la norma y su funcionamiento, donde se efectuó el análisis descriptivo, teniendo presente que la información recopilada fue a través de entrevistas en cada área de la entidad, en las cuales se realizaban de manera individual, con el propósito de tener la información más clara y precisa, del mismo modo se observó la manera sobre cómo se llevan los procesos al momento de prestar el servicio, asimismo se revisaron antecedentes del sistema de gestión, igualmente los libros de procesos y procedimientos de años anteriores, suministrados por la entidad, esto debido a la que la entidad no posee la estructuración apropiada de sus operaciones, evidenciando el estado actual en la que se encuentran algunos documentos, guías, y formatos, puesto que esto se encuentran desactualizados y no reflejan la realidad de la entidad, de esta manera se logró evidenciar que algunos funcionarios desconocen que es un Sistema de Gestión de la Calidad y los beneficios que traen al adoptar dicho sistema. Es por ello que se requiere manifestar la importancia del sistema de gestión, teniendo presente que implementando el sistema de gestión contribuye al mejoramiento continuo de su desempeño organizacional.

PALABRAS CLAVE: Sistema, proceso, partes interesadas, calidad, sistema de gestión, norma ISO, alcaldía, clientes externos e internos, efectividad, eficiencia.

ABSTRACT

The main purpose of this monograph is to determine the importance of a quality management system as part of the ISO 9001: 2015 standard, in the Municipal Mayor's Office of El Molino - La Guajira, where the exploration process was carried out with the collaboration of the officials of the Mayor's Office, with the objective of identifying the situation in which the requirements of the norm and its operation are found, where the descriptive analysis was carried out, bearing in mind that the information collected was through interviews in each area of the entity, in which they were carried out individually, with the purpose of having the clearest and most precise information, in the same way the way in which the processes are carried out at the time of providing the service was observed, likewise the antecedents of the information system were reviewed. management, also the books of processes and procedures of previous years, supplied by the entity, this due to the fact that the entity does not have the structure proper ion of its operations, evidencing the current state of some documents, guides, and formats, since these are outdated and do not reflect the reality of the entity, in this way it was possible to demonstrate that some officials are unaware that it is a Quality Management System and the benefits that come with adopting such a system. That is why it is necessary to express the importance of the management system, bearing in mind that implementing the management system contributes to the continuous improvement of its organizational performance.

KEY WORDS: System, process, interested parties, quality, management system, ISO standard, mayor's office, external and internal clients, effectiveness, efficiency.

1. INTRODUCCIÓN

Fortun, Manuel (2019) afirma que “La administración pública, es la encargada de administrar y utilizar racionalmente los bienes del Estado, fortaleciendo así la estrecha relación entre el poder político, el gobierno y el pueblo, velando constantemente por los intereses y derechos del pueblo, y los intereses de todos los ciudadanos en el territorio nacional, teniendo presente que esto es su responsabilidad”. En este sentido, las entidades públicas proporcionan servicios con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades y expectativas de toda una población, mejorando así el desempeño en la prestación de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía. Por ello es indispensable en cualquier entidad pública adoptar un sistema de gestión de la calidad, ya que ayudara a mejorar su desempeño global y aquellos elementos que influyan en que una organización responda a los requerimientos del cliente, realizando una estructuración de las actividades por parte de la alta dirección, en busca de los logros de las metas propuestas, consiguiendo la participación y compromiso de todos los funcionarios de la entidad. (Fortún, 2019)

Esta investigación tiene como propósito, dar a conocer la importancia del sistema de gestión de la calidad en la Alcaldía de El Molino, con el propósito que cada funcionario tenga conocimiento de cada uno de sus procesos, y pueda comprender la importancia tanto de su trabajo, como de ofrecer servicios de manera eficiente y oportuna, cumpliendo así con las expectativas y exigencias del cliente, dicho esto se tendrá que comenzar realizando la actualización de la documentación del sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía de El Molino – La Guajira, fundamentado en los requisitos señalados en la norma. ISO 9001:2015; garantizando el cumplimiento de los requisitos que hacen parte de la misma. Por consiguiente se presentan a continuación tres (3) capítulos con referencia al desarrollo de este estudio.

En el Capítulo I, se establecen las bases teóricas y definiciones que son indispensables para el diseño y desarrollo de la investigación, por otra parte se tendrán en cuenta antecedentes, leyes, normas o decretos que hacen parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

En el capítulo II, se establece el diseño metodológico con su respectiva fase de investigación, esto con el fin de llevar un orden en la toma de decisiones, igualmente se examina la entidad, con el propósito de identificar su estado, para detallar sus inconvenientes o problemas que se estén presentando, dando como inicio la realización de un diagnóstico de la información con la que cuenta la Entidad en el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma 9001:2015, esto con el objetivo de realizar efectivamente los procesos para la adopción de, El Manual de Procesos y Procedimientos, la política de calidad y demás documentos sustanciales para la adopción de la norma.

En el Capítulo III, Se realizarán capacitaciones sobre la importancia del sistema de gestión de la calidad en la entidad pública, como es el caso de la Alcaldía Municipal de El Molino – La Guajira, esto con el propósito que puedan enriquecer los conocimientos de todo el personal, y de este modo incrementar la eficiencia de este proceso en la entidad.

2. RESULTADOS

ETAPA I – REVISIÓN DOCUMENTAL

1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001, abreviado como SGC, se compone de un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados. Este conjunto define la forma en que la organización crea y entregar bienes y servicios de una manera más eficaz, aumentando el sentido de confianza y responsabilidad, igualmente le brinda al usuario servicios o productos con alto índice de calidad, lo cual le permitirá satisfacer sus expectativas y necesidades. Por lo tanto, el sistema de gestión de calidad ofrece un conjunto de directrices con el propósito de facilitar la aplicación del SGC con resultados óptimos para organizaciones de diferentes tipos y tamaños. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

1.2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

En la versión 2015 de la norma ISO 9001, se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión y asegurando que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos.

Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo 4 hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

1. Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

2. Referencias normativas

Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

3. Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 4 – Contexto de la organización

La organización definirá los problemas que quiere resolver, a partir de las preguntas: ¿dónde estamos? y ¿hacia dónde vamos?, en el cual mostrará el impacto que genera y obtendrá los resultados esperados. En este sentido, en este capítulo se analiza la necesidad de comprender la organización y su contexto, comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, etc., capacidades, otros) y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 5 – Liderazgo

Este capítulo hace referencia a las responsabilidades y a la autoridad de la organización y, lo que es más importante, enfatiza el liderazgo, no solo la gestión. Este punto otorga liderazgo a la alta dirección, donde se requiere un mayor nivel de implicación en el sistema de gestión. Entre las responsabilidades de esta figura se encuentran informar a todos los miembros de la organización sobre la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 6 – Planificación

Este capítulo contiene el carácter preventivo del sistema de gestión, que aborda los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. La planificación dictará lo que se debe hacer, qué recursos se necesitarán, quién será el responsable, cuándo se completará y cómo se evaluarán los resultados. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 7 – Soporte

En este apartado menciona aspectos como los recursos, las capacidades, la conciencia, la comunicación o la información documentada, que constituyen el soporte necesario para alcanzar los objetivos de la organización. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 8 – Operaciones

Este capítulo hace referencia en la planificación de la organización, en como se controla los procesos internos y externos, los cambios que ocurren y sus consecuencias no deseadas. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 9 – Evaluación del desempeño

Este apartado hace alusión al seguimiento, medición, análisis, auditoría interna y evaluación de la gestión. Es decir, esta cláusula define cuándo revisar el desempeño y decidir qué, cómo, cuándo y qué monitorear o medir. La auditoría interna proporciona información sobre si su sistema de gestión cumple con los requisitos de su organización y si los estándares se aplican de manera efectiva. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Capítulo 10 – Mejora

Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdad era mejora. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

1.3. CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR)

El ciclo PHVA proporciona un enfoque estandarizado, lo que permite ir mejorando gradualmente, por lo que este permite corregir errores e identificar las causas con el fin que a futuro no se vuelva a presentar.

La Ilustración 1 describe los requisitos del sistema de gestión de la calidad, en el cual detallan los capítulos 4 a 10, donde este proporciona herramientas que buscan contribuir de manera sencilla a los procesos de mejora continua. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

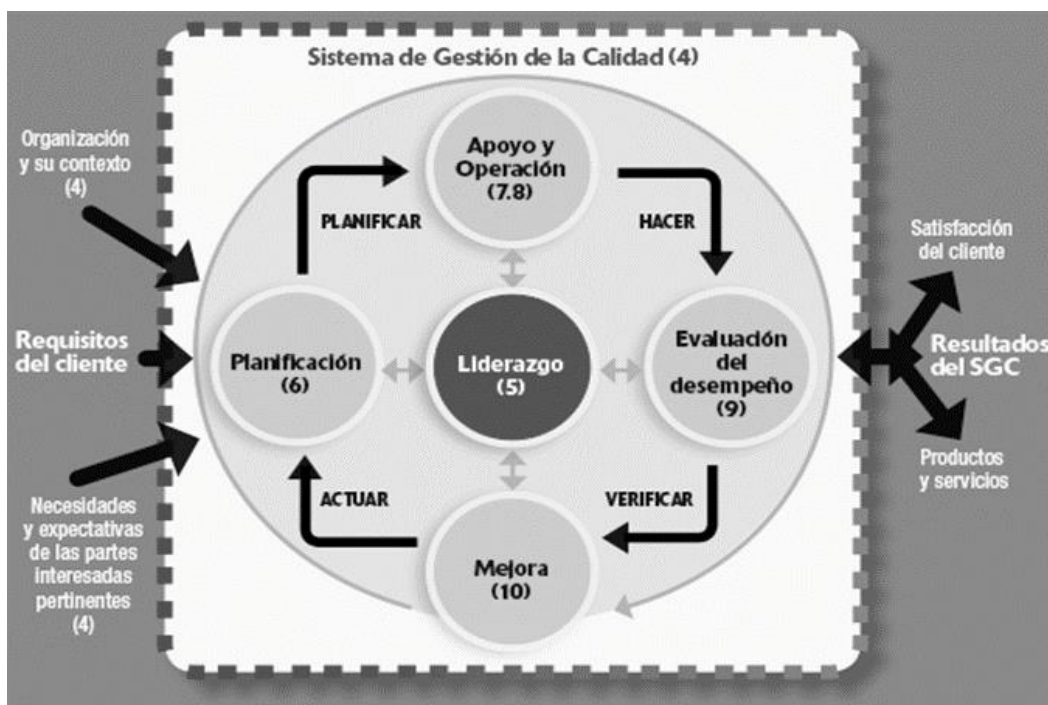
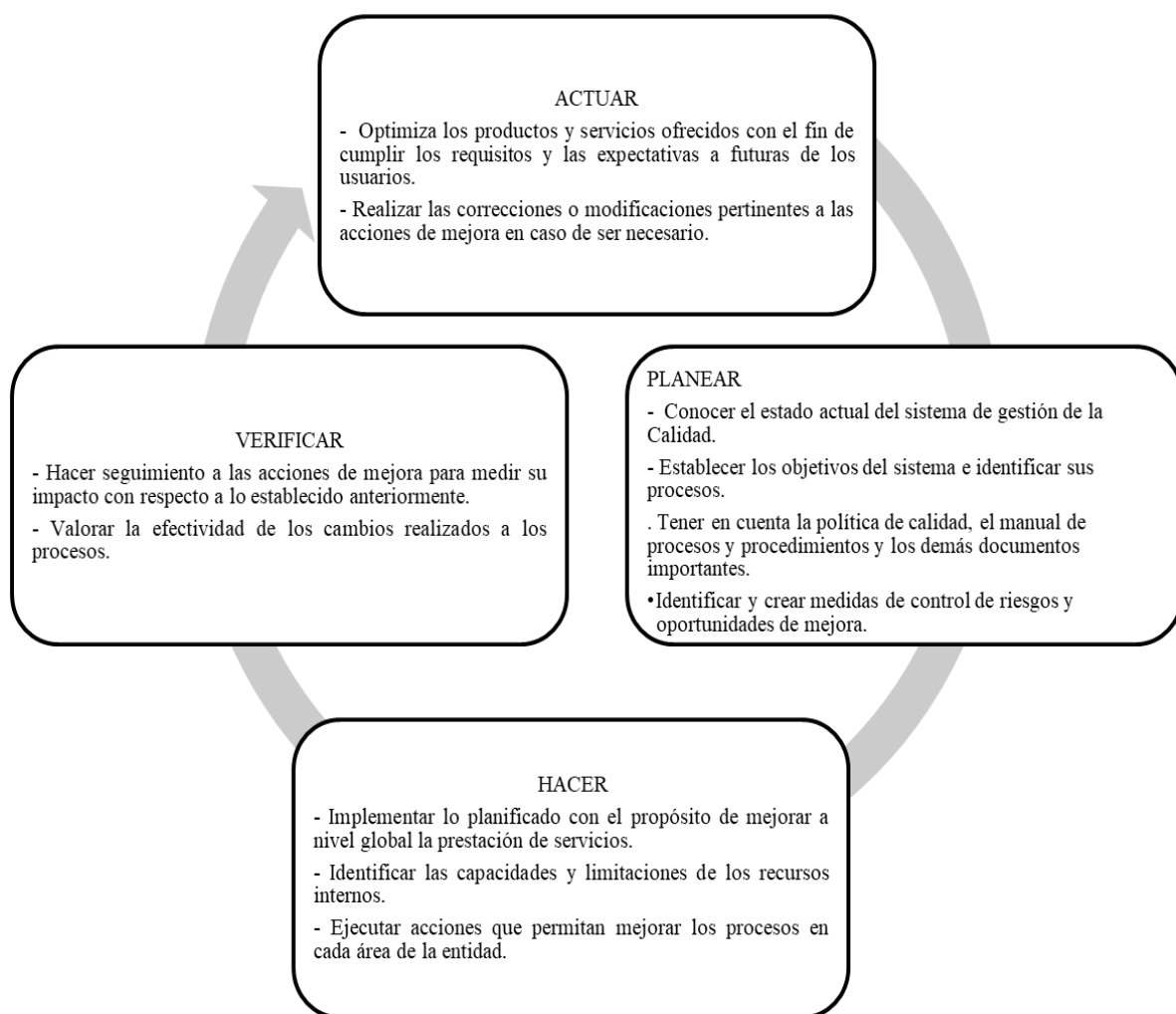


Ilustración 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Nota: Los números que se encuentran en los entre paréntesis indican los capítulos de esta Norma Internacional.

En la ilustración 2, se puede observar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para la Alcaldía Municipal de El Molino, donde se describir simplemente de esta manera:



Escobar, L (2022/04/03). Ciclo PHVA. [Ilustración] Elaboración propia.

Ilustración 2. Ciclo PHVA

1.4. HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001

La Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization for Standardization) surgió ante la necesidad de elaborar normas que tuviesen un alcance mundial. La gestión de calidad ha sido una preocupación constante para los miembros de ISO. A inicios de la década de los 80, esta preocupación se materializó en investigaciones y trabajos de los integrantes de los distintos comités, lo que en 1987 trajo como resultado

la publicación del primer paquete normativo ISO 9000. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

- ¿Qué cambios ha experimentado ISO 9001 desde su primera versión?

- 1987 – aparición de la normativa ISO 9001:

Integrada en el paquete normativo ISO 9000, la norma ISO 9001 se ocupó de fijar las directrices para el diseño, el desarrollo, la producción y la instalación de lo que más adelante se llamaría un Sistema de Gestión de Calidad. Aunque el paquete en sí mismo abordaba el concepto desde un enfoque limitado, a largo plazo se convirtió en la base sobre la que se asentarían los estándares que ahora conocemos. La norma estaba compuesta de cuatro capítulos y 20 apartados. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

- 1994 – posicionamiento “primera revisión menor”:

En este año, ISO realiza la primera revisión al paquete normativo, dentro del cual ISO 9001 ya se destaca como el estándar más representativo. Aunque no se hacen mayores variantes, la revisión sirve para impulsar el reconocimiento de la norma, que a esa altura ya cuenta con 38.000 organizaciones certificadas en Europa y cerca de 46.000 en el mundo entero. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

- 2000 – unificación de la norma “primera revisión mayor”:

Se trata de un año estratégico. El comité de ISO trabaja de cara a la unificación del estándar y decide eliminar los modelos ISO 9002 e ISO 9003. A partir de entonces sólo se hablará de ISO 9001 como norma de Gestión de Calidad. A la vez, se apuesta por un enfoque basado en los procesos internos y no en los requisitos, que era como antes se aplicaba el estándar. También se introducen los ocho principios básicos de gestión de calidad, el

término de mejora continua y se incrementa la compatibilidad con otras normas similares, como por ejemplo ISO 14001. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

- 2008: énfasis “segunda revisión menor”:

Ocho años más tarde, ISO realiza una nueva revisión a la norma ISO 9001 con el objetivo de puntualizar alguno de los requisitos incluidos en el texto anterior. Sin embargo, el resultado de este proceso no trae cambios significativos. La idea que se perseguía era hacer más sencilla su implementación. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

- 2015: nuevos retos “segunda revisión mayor”:

La versión 2015 de la norma, que fue publicada el pasado septiembre, profundiza en algunos aspectos de la versión 2008 y realiza cambios estructurales. Entre ellos podemos destacar el énfasis en el modelo de liderazgo, los riesgos de la actividad, el modelo de comunicación y las partes interesadas. Aparte, se pide un mayor análisis del contexto en el que opera cada organización, se reduce la documentación para el proceso de certificación, se modifican a siete los principios básicos de gestión y la terminología del texto se hace compatible con otros estándares. (ISO (Organización Internacional de Normalización), 2016)

1.5. GENERALIDADES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Organización Internacional de Normalización (2008) manifiesta que “La Implementación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión importante para una organización, puesto que ofrecen diferentes beneficios, que son de gran utilidad para las organizaciones que deseen implementar dicha norma, debido a que esta crea oportunidades que le permiten ampliar la satisfacción de los usuarios, lo cual lleva a proporcionar productos y servicios de manera constante, donde se cumplan los requisitos

del cliente, con el fin de brindar un mejor servicio, teniendo en cuenta los riesgos y beneficios que este conlleva en el cumplimiento de sus objetivos”. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

Existen diversos requisitos que son estipulados para implementar un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma Internacional, donde estos son adicionales a los requisitos para productos y servicios. Esta norma utiliza un enfoque de procesos, que combina el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), donde este ciclo les permite a las organizaciones garantizar que sus operaciones cuenten con los recursos, en donde se identifiquen e implementen oportunidades de mejora. El enfoque basado en procesos facilita a la organización planear todos sus procedimientos, como también la comunicación entre las partes. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

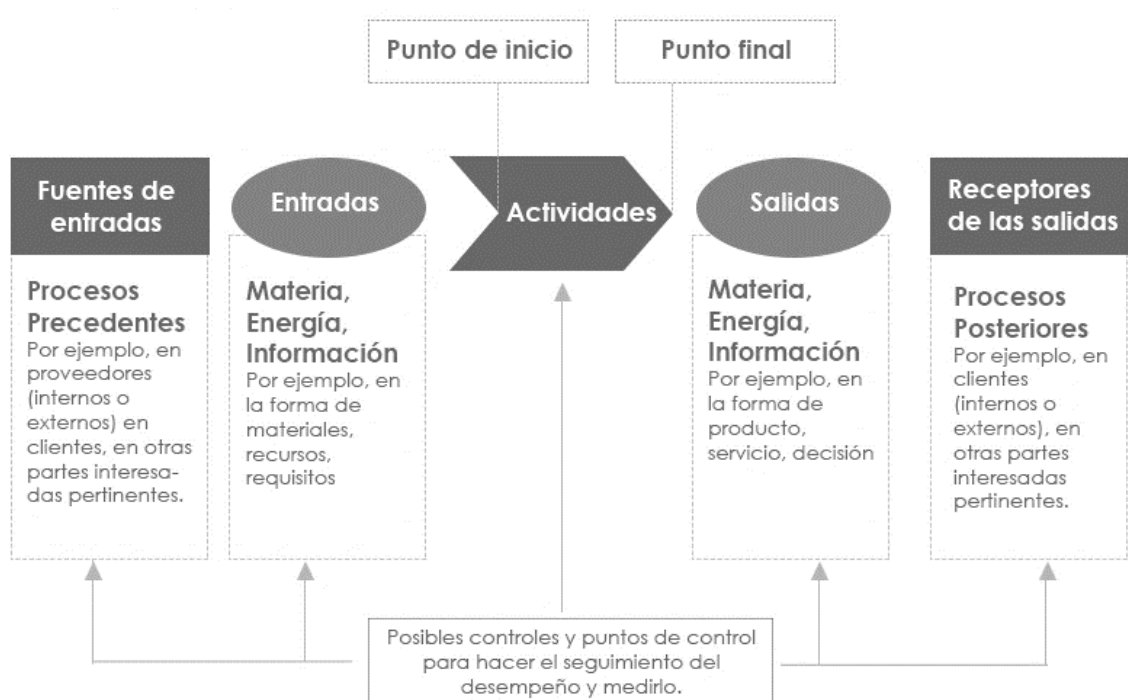


Ilustración 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso

La ilustración 1, representa un diagrama de cualquier proceso, igualmente sirve de modelo en cuanto a la interrelación de cada uno de los elementos. Los puntos de verificación y

medición que son indispensables para el control de los procesos y la identificación de los riesgos involucrados. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

1.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Norma Internacional se funda bajo los principios de la gestión de calidad detallados en la Norma de sistemas de gestión de la calidad (ISO 9000), donde este contiene una amplia explicación de cada uno de los principios, asimismo proporciona información que es trascendental para la toma de decisiones en cualquier organización. Los principios de la gestión de la calidad están vinculados con las entidades u organizaciones que deseen desarrollarse y fortalecer sus procesos, asimismo mejora la prestación de servicios o productos, dicho sistema se dividen en 7 los cuales son descritos a continuación en la ilustración 4. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

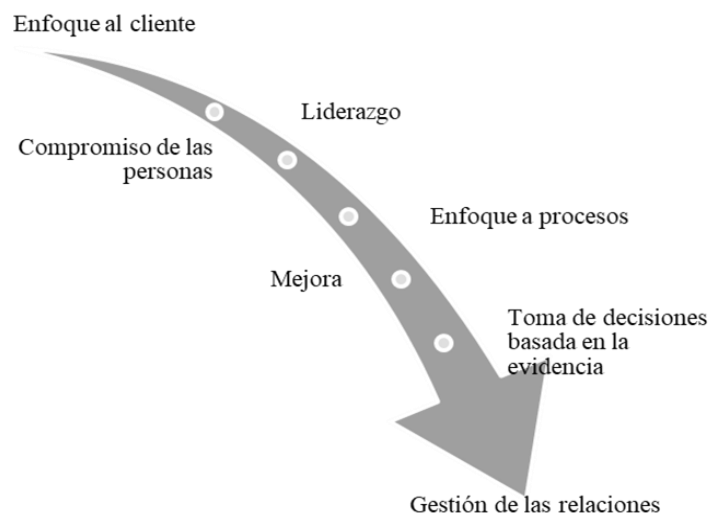


Ilustración 4. Principios de la Gestión de la Calidad.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2008). *Principios de la Gestión de Calidad (4 Edición)*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>

1. Enfoque en el cliente

Este principio se caracteriza por analizar los requisitos del cliente y determinar, en base a ello, los procesos que certifiquen el cumplimiento de los estándares del consumidor final. (ISO, 2019)

2. Liderazgo

Este principio es uno de los más importantes debido a que este tiene la responsabilidad “Alta Dirección” de promover el logro de los objetivos de calidad de la organización, asimismo participar a los demás empleados a cumplir con los logros propuestos y trabajar en equipo. (ISO, 2019)

3. Compromiso de las personas

Los empleados manifiestan responsabilidad cuando trabajan en equipo y procuran que todos sus compañeros realicen las funciones de manera correcta con el propósito que el proceso final se ejecute de la mejor manera, asimismo se involucran más puesto que existe un alto nivel de confianza, donde pueden expresar sus sugerencias en cualquier momento, igualmente la organización para afianzar más sus conocimientos provee capacitaciones. (ISO, 2019)

4. Enfoque en los procesos

Las actividades deben organizarse y planificarse secuencialmente. La organización debe contar con un manual de procesos para que cada actividad pueda ser monitoreada y controlada en forma de respaldo. (ISO, 2019)

5. Mejora continua

De forma progresiva, las empresas deben buscar la manera de mejorar sus procesos y sus resultados. Para medir el progreso pueden utilizar indicadores de gestión, encuestas de satisfacción al cliente y autoevaluaciones. De esta manera pueden medir los sistemas de gestión de calidad. (ISO, 2019)

6. Toma de decisiones basadas en la evidencia

Es importante que las decisiones sean tomadas de manera objetiva, basándose siempre en hechos y pruebas. Se deben realizar análisis y recoger información de todos los procesos para determinar qué problemas se pueden encontrar o las áreas en las que se puede mejorar, y buscar soluciones lógicas. (ISO, 2019)

7. Gestión de las relaciones

Es indispensable conservar buenas relaciones con todas las partes interesadas, ya sean clientes, proveedores o empleados de la empresa. Es imprescindible establecer buenas prácticas para fomentar la consolidación de los vínculos estratégicos de la empresa. Para lograrlo, se debe mostrar un trato amable y respetar todos los compromisos que la empresa realiza para mantener la confianza que las personas y organizaciones depositan en ella. (ISO, 2019)

1.7. ENFOQUE A PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos, donde este busca alcanzar resultados por medio de la política de calidad y la dirección estratégica de cualquier organización, en el cual permitirá aumentar el nivel de satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de los requerimientos del usuario. (Organización Internacional de Normalización, 2008)

La implementación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad (SGC), garantiza los siguientes aspectos:

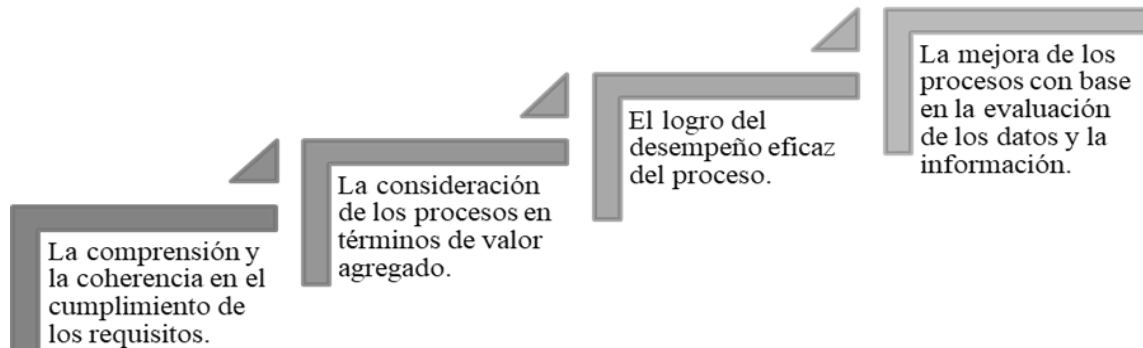


Ilustración 5. Enfoque a Procesos.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2008). Enfoque a Procesos (4 Edición). Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>

1.8. REVISIÓN TEORICA

1.8.1.1. SISTEMA

Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. (española, 2021)

1.8.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. (Excelencia, 2021)

1.8.1.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. (Norma técnica de calidad en la gestión pública., 2021)

1.8.1.4. CALIDAD

Hacer referencia al hecho de cumplir satisfactoriamente con todas las características y cualidades que debe tener un producto con respecto a las necesidades de los clientes o usuarios. (UNADE, 2019)

Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de El Molino

1.8.1.5. ALCALDIA

Entidad que tiene como propósito administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley, así mismo ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal. (Comunicaciones, 2020)

1.8.1.6. SATISFACCION DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto. La orientación de los sistemas de gestión de la calidad a lograr la satisfacción del cliente requiere medir el grado de satisfacción conseguido. (Asociación Española para la Calidad, 2022)

1.8.1.7. PROCESO

Es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes. Se podría decir que la parte más importante es la entrada, puesto que, a partir de esta, se crea la salida. (9001:2015, ISO - Organización Internacional de Normalización, 2021)

1.8.1.8. TIPOS DE PROCESOS

Hacen referencia al nivel de responsabilidad y la definición de la naturaleza del proceso de cada una de las áreas de la organización y de impacto o referencia en el mapa de procesos y procedimientos para la organización.

Los tipos de procesos se definen de la siguiente manera y están definidos dentro de la NTC GP1000 (2009), así:

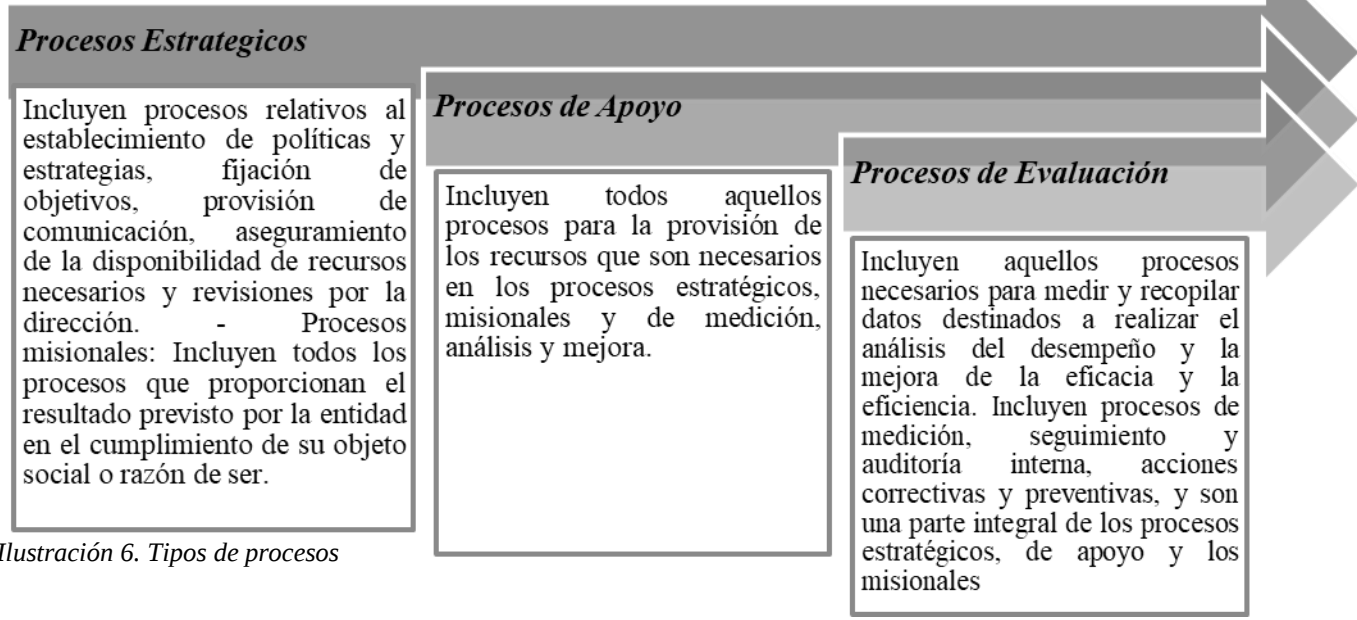


Ilustración 6. Tipos de procesos

Tipos de procesos. (2021, 09 diciembre). Norma técnica de calidad en la gestión pública. [Ilustración]. Referencia de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/66-Norma%20tecnica%20de%20calidad%20en%20la%20gestion%20publica%20NTCGP%201000%20de%202004.pdf>

1.8.1.9. PROCEDIMIENTO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que surgen de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible, garantizando el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados. (Gomez, 2022)

1.8.1.10. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es una herramienta de vital importancia, ya que permitirá no solamente conocer el funcionamiento interno de una unidad administrativa en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos de ejecución, sino que además auxiliará en la capacitación y adiestramiento del personal, siendo una inagotable fuente de consulta y también será muy útil a la hora de revisar y analizar los procedimientos de un sistema. (Gomez, 2022)

1.8.1.11. EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. El sistema de gestión de la calidad establece unos objetivos y será eficaz en la medida en que cumpla con dichos objetivos. (NORMAS ISO 9000 Y CALIDAD, 2007)

1.8.1.12. EFICACIA

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (NORMAS ISO 9000 Y CALIDAD, 2007)

1.8.1.13. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas son el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización, Asimismo se le llama a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público. (Escuela Europea de Excelencia, 2016)

1.9. ANTECEDENTES

La aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad se considera una estructura de trabajo integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una entidad, que dirige y evalúa la manera en como son ejecutados los proceso de calidad y el cumplimiento de las expectativas del cliente en la organización; su objetivo es ser guía de las acciones que tome el talento humano. (Gobierno de Colombia - Función Pública, 2021)

De acuerdo a lo anterior mencionado, esta investigación, posee relación con diferentes propuestas de investigaciones desarrolladas con anterioridad por otras Universidades tanto de Colombia como a nivel Internacional, teniendo presente que la Norma ISO 9001:2015 se puede aplicar en cualquier entidad, organización. Empresas, etc. Los proyectos que por

su contenido se encuentran relacionados con la metodología a desarrollar en este trabajo son los siguientes:

1.9.1.1. INTERNACIONALES

Título: Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C

Año: 2021

País: Perú

Ciudad: Lima

Universidad: Universidad Continental

Autor: Bruno Rolando Pacheco Rodríguez

Resumen: esta tesis tiene como objetivo principal implantar un sistema de gestión de la calidad conforme a las normas internacionales ISO 9001:2015 en la unidad de asesoramiento de referencia. Esta implementación tiene como objetivo satisfacer las necesidades de un entorno cambiante y competitivo centrándose en los procesos organizacionales. (Pacheco Rodríguez, 2021)

Metodología: La técnica implementada en esta investigación fue el método científico, debido a que este es una categoría, que incluye principios, leyes, teorías y otros subconceptos. (Pacheco Rodríguez, 2021)

Resultados: La investigación arrojo que la empresa Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C, logro obtener resultados positivos en el cumplimiento en función a la mejora después de la adopción de la norma, donde se realizó una auditoría externa especializada, dando como resultado cero incumplimientos, lo que supuso que se habían cumplido los requisitos. (Pacheco Rodríguez, 2021)

1.9.1.2. NACIONALES

Título: Diseño de un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en la oficina asesora jurídica de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, según la Norma ISO 9001:2015.

Año: 2018

País: Colombia

Ciudad: Buga (Valle del Cauca)

Universidad: Universidad del Valle

Autor: Gómez Méndez, Isabel Cristina

Objetivo: Diseñar un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en la Oficina Asesora Jurídica de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, según la Norma ISO 9001:2015 (*Gómez Méndez, 2018*)

Resumen: El trabajo tiene como propósito diseñar un modelo de gestión de la calidad en la oficina asesora jurídica de la Alcaldía de Buga, en la cual se dividió en 4 objetivos, como la definición de los significados relacionados con la calidad, estableciendo la metodología y los objetivos propuestos. Como segundo objetivo, se desarrollan diversas estrategias para lograr los requisitos exigidos por la norma. Los objetivos tercero y cuarto proponen indicadores para medir la gestión de la oficina y un plan de acción para lograr estas recomendaciones. (*Gómez Méndez, 2018*)

Metodología: Para este proyecto se ejecutaron dos tipos de investigación, de tipo documental y experimental.

- **Investigación documental:** Análisis e interpretación de la información interna y externa que guarda relación con los procesos desarrollados en la oficina asesora jurídica.
- **Investigación experimental:** en este se determina el diagnóstico inicial de la oficina, identificando y evaluando todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma; con

el propósito de proponer un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. (Gómez Méndez, 2018)

Resultados: como resultado final la autora manifiesta que en la primera etapa de diagnóstico, la cual se determinó por el trabajo de campo y análisis de las características del proceso en la oficina asesora jurídica, dio como resultado en dicha etapa, el 40% de los requisitos propuestos, donde se evidencia que se cumplen parcialmente, es decir, existe un nivel mínimo de cumplimiento en las dos primeras etapas del ciclo PHVA, mientras que los procedimientos de verificación y el incumplimiento de cualquier tipo pueden identificarse claramente. (Gómez Méndez, 2018)

Título: Planificación y estructuración del sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 en la alcaldía municipal de Alvarado – Tolima

Año: 2019

País: Colombia

Ciudad: Bogotá

Universidad: Universidad Santo Tomas

Autores: Edgar Orlando Quiroz Sánchez - Luis Steven Pineda Lozano

Objetivo: Planificar y estructurar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de Alvarado – Tolima, con el fin de brindarle una herramienta que le permita mejorar su desempeño organizacional.

Resumen: Este proyecto comprende la planificación y estructuración del SGC en las actividades administrativas y misionales de la Alcaldía de Alvarado, abarcando las tres primeras fases de la implementación del sistema de gestión de calidad que son: diagnóstico, planeación y diseño, asimismo los autores mencionan que el proyecto a

realizar no incluye la implementación del mismo. (Pineda Lozano & Quiroz Sánchez, Edgar Orlando, Universidad Santo Tomas , 2019)

Metodología: Para este proyecto se realizaron dos tipos de investigación, de tipo documental y experimental.

- Recopilación de información sobre la estructura administrativa de la entidad.
- Aplicación de encuesta y verificación de cumplimiento de los numerales de la NTC-ISO 9001:2015. (Pineda Lozano & Quiroz Sánchez, Edgar Orlando, Universidad Santo Tomas , 2019)

Resultados: como resultados finales los autores observaron que en la alcaldía de Alvarado, se encuentra en un nivel bajo frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 debido a varios factores como: El contexto de la organización, las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, el alcance del SGC, la entidad para el SGC no tiene implementada una política, objetivos de calidad, manual de calidad, mapa de procesos y por consiguiente no se aplica la comunicación de la misión, visión, principios, valores aunque estén implementados en la entidad. (Pineda Lozano & Quiroz Sánchez, Edgar Orlando, Universidad Santo Tomas , 2019)

1.10. MARCO LEGAL

A lo largo de los años, el Estado colombiano se ha caracterizado por la implementación de normas a favor de los ciudadanos, en la actualidad este esfuerzo se resume en reglamentos, leyes, resoluciones, decretos y demás normas desarrolladas hasta el día de hoy, en este orden ideas, todas las normas más relevantes del sistema de gestión de la calidad están claramente expresadas en el marco legal, teniendo presente que dichas

normativas legales son creadas con el fin de mejorar la prestación de un servicio o la creación de un producto, la satisfacción del cliente y el aumento de su desempeño global.

Tabla 1. Marco Legal.

Normatividad	Descripción	Expedición	Fecha de Publicación
LEY 872 de 2003 Nivel Nacional	Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional. (CONGRESO DE COLOMBIA - Ley 872, 2003)	Rama Ejecutiva del Poder Público – Congreso de Colombia	30/12/2003
Decreto 4110 de 2004 Nivel Nacional	Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. La cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados. (PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, 2004)	Presidente de la República	09/12/2004
Decreto 2375 de 2006 Nivel Nacional	Las entidades y agentes obligados de que trata el artículo segundo de la Ley 872 de 2003, que deseen certificar su sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTCGP: 1000, deberán realizarlo ante un organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad acreditado bajo dicha norma, por la Superintendencia de Industria y Comercio. (REPÚBLICA, 2006)	Presidente de la República	17/07/2006
Decreto 4485 de 2009 Nivel Nacional	Adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003. (PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, 2009)	Presidente de la República	18/11/2009
Resolución 524 de 2007	Adopta el logotipo de calidad en la gestión pública el cual se denominará Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Sector Público, en el Estado colombiano, el cual se utilizará para identificar los sistemas de gestión de la calidad de manera integral en un organismo o entidad pública. (DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, 2007)	Director del Departamento Administrativo de la Función Pública.	27/07/2007

ETAPA II – DIAGNOSTICO GENERAL

2.0. DISEÑO METODOLOGICO

Para identificar la importancia que posee el sistema de gestión de la calidad en la Alcaldía Municipal de El Molino, se procedió a ejecutarlo por medio del enfoque mixto, debido a que existen preguntas que no solo se pueden responder con datos, sino que se debe ir directamente a la fuente, que en este caso sería la Alcaldía Municipal, para poder identificar su concepción sobre algunos aspectos del sistema de gestión de la calidad.

La investigación realizada fue de naturaleza descriptivo, debido a que se examinaron las características del sistema, se seleccionaron los métodos de recopilación de información y se describieron los resultados, por lo que la investigación brindó conocimientos relevantes a la organización en materia de calidad y permitió establecer los lineamientos necesarios para su implementación.

2.0.1. FASE DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 2. Fases de la investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO	TECNICAS DE RECOLECCIÓN	OPERACIONES	PRODUCTO/ENTREGABLES
Realizar un diagnóstico del estado actual de la alcaldía municipal de El molino, en relación a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.	- Entrevistas en cada área de la entidad. - Información proporcionada por el personal de la entidad, en visitas realizadas en sus dependencias.	Recopilación de información y generación de un diagnostico referente al estado de los procesos y procedimientos dentro de la organización y las áreas involucradas.	Análisis del estado actual de la Alcaldía Municipal de El Molino, en relación a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.
Revisión de la documentación frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de crear el análisis DOFA.	En conjunto con la oficina de control interno de la administración se examina y recopila la información principal, como: informes, documentación actual, estado de los procesos y	- Información documentada y estructurada según diagnósticos. - Comparación entre la documentación proporcionada por la entidad, funcionarios y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de comprobar	Actualización de los procedimientos del proceso.

	procedimientos en la organización, la cual se obtiene directamente de la alcaldía.	que se cumpla con cada uno de ellos.
socialización del SGC	Mesa redonda con los colaboradores de la Oficina de Control Interno.	○ Divulgación de la información a todo el personal involucrado, teniendo presente las sugerencias u observaciones, con el fin de realizar las modificaciones necesarias para su posterior implementación.
		Concientizar a los funcionarios de la importancia del sistema de gestión de calidad.

Escobar Oñate. L, Fases de la investigación, 26 de Abril de 2022.

En el 2021, la Gobernación por medio de la función pública señalan que “El Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura de trabajo integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una entidad, que dirige y evalúa el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción del usuario; su objetivo es ser guía de las acciones de la fuerza de trabajo institucional. Siendo este implementado por todas las entidades públicas, incluyendo las corporaciones autónomas regionales. Teniendo beneficios las entidades al momento de adoptarlo ya que permite corregir a tiempo los desvíos de los procesos, que pueden afectar el cumplimiento de los requisitos”. (FUNCIÓN PÚBLICA, 2021)

La alcaldía de El Molino en el año 2016, comenzó a realizar los procesos para la adopción de, El Manual de Procesos y Procedimientos con el objetivo de gozar con mecanismos de estructuración, permitiendo efectividad con respecto a los logros de sus objetivos, identificando los datos relevantes de cada uno de los procesos y utilizarlos como referencias para cualquier proceso de verificación, con el propósito de reducir desaciertos y aumentar la confianza en el servicio, no obstante, la alcaldía no posee la información adecuada para la estandarización de sus procedimientos, ya que este instrumento está obsoleto y no evidencia la situación real de la entidad pública, igualmente, existe desajuste

en los procesos, inexistencias de formatos fundamentales para el acatamiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, asimismo tienden a duplicar procesos y presentan desorganización en cuanto al manejo de la documentación, es por ello que la entidad no posee una alineación con la mejora continua en cuanto a sus funciones y prestación de servicios a su cargo, y esto conlleva a obstaculizar el cumplimiento del objeto misional.

Por las razones expuestas anteriormente, se hace indispensable la revisión y diagnóstico del sistema de gestión de la calidad en la Alcaldía Municipal de El Molino, bajo la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de verificar que sus procesos y procedimientos se estén realizando y/o ejecutando de la manera correcta, para que este aporte al mejoramiento continuo en cuanto al desempeño organizacional.

En último lugar, se presentarán las conclusiones y recomendaciones determinadas durante el desarrollo de esta investigación con el propósito de obtener información y tomar decisiones objetivas basadas en datos reales y permitiendo retroalimentar la gestión.

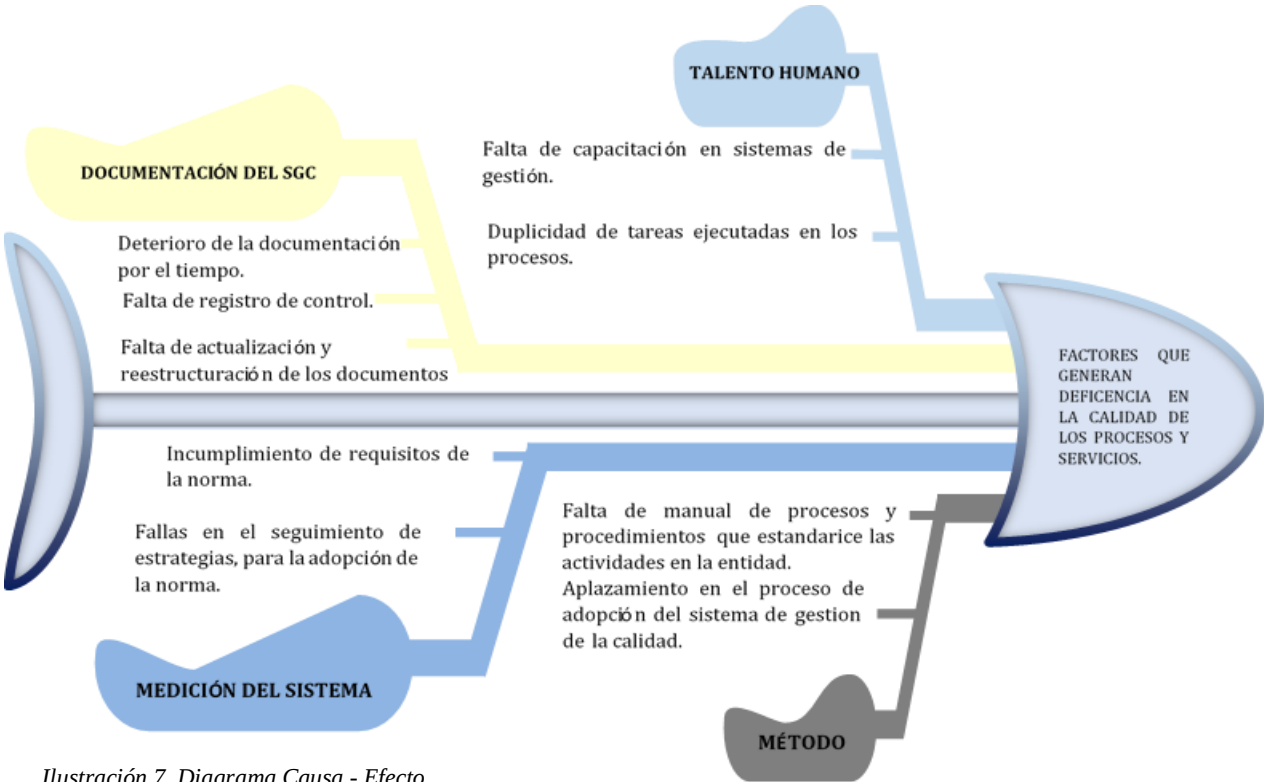


Ilustración 7. Diagrama Causa - Efecto

Escobar, L. Diagrama Causa – Efecto, 27 de febrero de 2022.

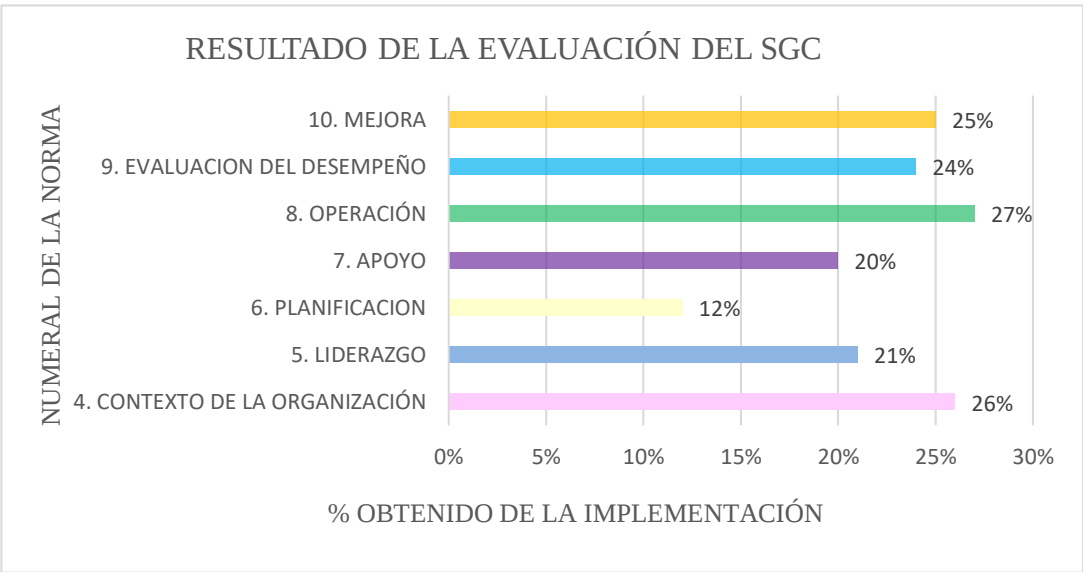
2.0.2. DIAGNOSTICO

Dando cumplimiento a lo planteado en la investigación, se procedió a realizar una evaluación de la entidad con respecto al sistema de gestión de calidad conforme a la norma NTC ISO 9001:2015, en donde se realizó una matriz de diagnóstico, con el propósito de conocer su estado actual.

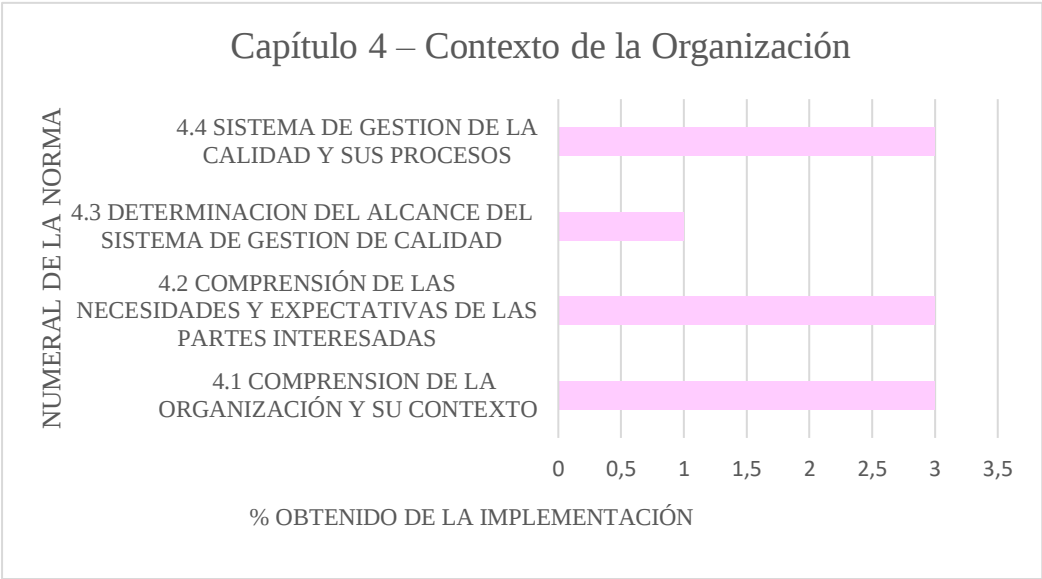
Esta matriz de diagnóstico permitió obtener un enfoque más claro sobre el estado en el que se encuentra la entidad, dando como resultado un cumplimiento del sistema de gestión de la calidad (SGC) del 22 % En comparación con los requisitos de la norma, la Figura 1 muestra los resultados alcanzados, dicha evaluación se realizó con cada área responsable y con las personas idóneas, contando así con información confiable y real.

A continuación, se puede observar el gráfico con el resultado actual consolidado de cumplimiento de los capítulos de la norma y los porcentajes de cumplimiento con los que cuenta la empresa, posteriormente se encuentra el resultado por cada capítulo, con su análisis respectivo.

Grafica 1. Resultado de la evaluación del SGC

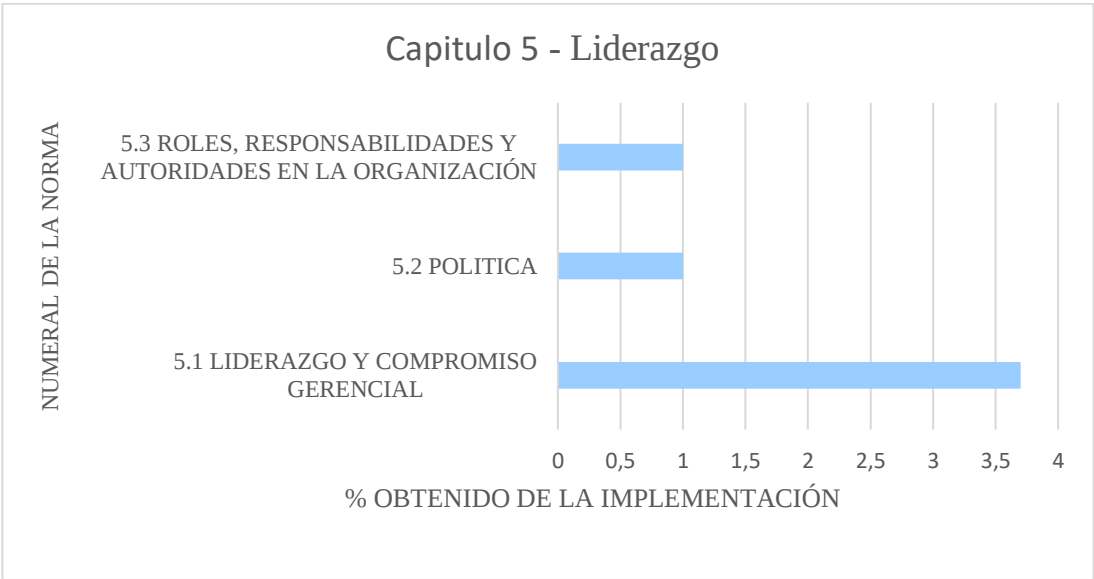


Grafica 2. Contexto de la Organización



En cuanto a los requisitos del capítulo citado, se puede apreciar que la entidad no tiene una definición clara de estos aspectos, conocen su contexto y las partes interesadas, sin embargo, no tienen claro la importancia de su identificación para su objetivo. Con respecto al desarrollo de sus actividades, no lo documentan para comprobarlo, como tampoco realizan un seguimiento periódico, como se puede ver en la consolidación general, la tasa de cumplimiento actual es del 26%.

Grafica 3. Liderazgo

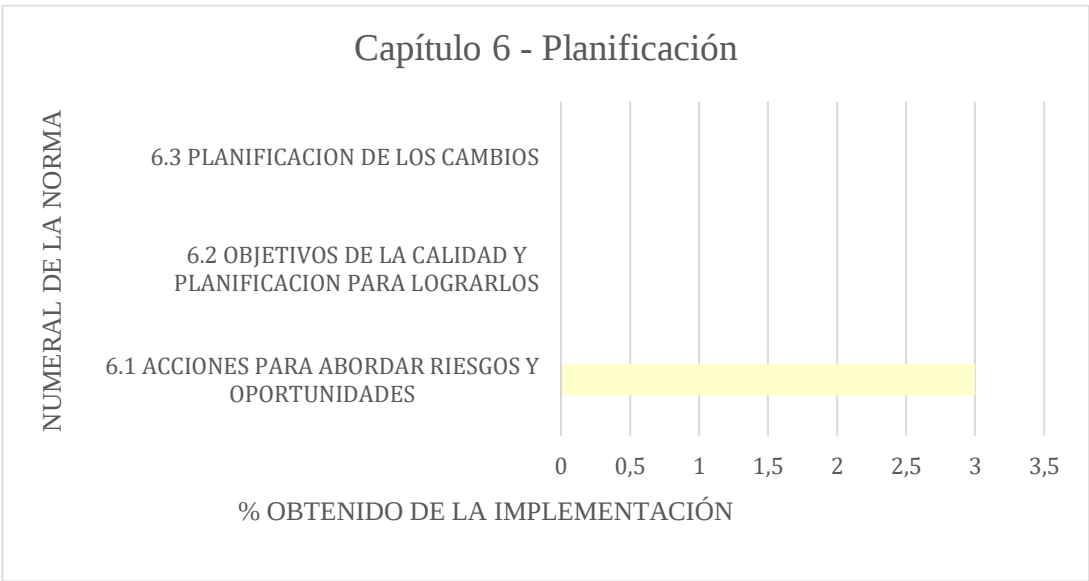


En lo relacionado con el requisito de liderazgo, la entidad cuenta con el personal idóneo para cada área, permitiendo así poder cumplir sus objetivos, asimismo existe un ambiente laboral agradable, sin embargo no se han centrado en el cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad, con respecto a la atención al cliente, la entidad solo realiza en ocasiones encuestas de satisfacción del cliente en el área donde se presentó la solicitud, sin llevar un control y análisis de los resultados arrojados por dichas encuestas o formatos de satisfacción que son implementados directamente con el usuario, asimismo manejan las PQRS donde en esta si llevan un control y dan respuestas a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a la entidad por medio de la página web, pero en esta si se le da respuesta a los usuarios antes de los 15 días hábiles de su solicitud, asimismo la respuesta de la petición es enviada a su domicilio como también por medio del correo electrónico proporcionado por el usuario, esta metodología se ha venido implementando desde hace 24 meses atrás, ya que las solicitudes anteriormente demoraban meses sin responder, durante el año 2019, 2020 y 2021 no se han presentado

quejas o reclamos por parte de la comunidad Molinera., aumentando así la satisfacción del cliente.

Para este capítulo, la alcaldía de El Molino – La Guajira, logro un puntaje de 21%, según los criterios de evaluación, la entidad está en un nivel bajo, por lo que se deben buscar acciones para cumplir con este requisito de la norma.

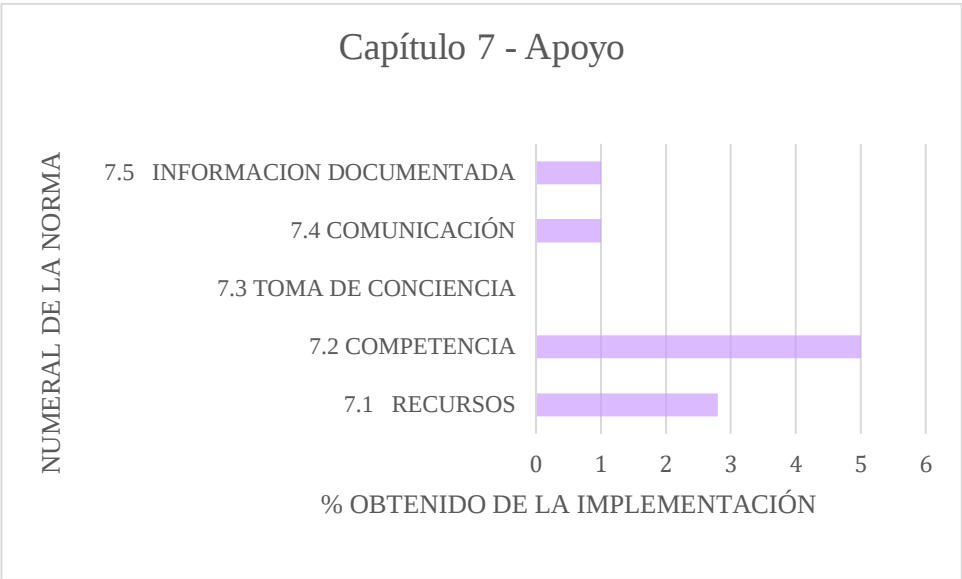
Grafica 4. Planificación



Con respecto a este capítulo se logró conocer que la entidad no trabaja acorde a las políticas y objetivos de la calidad, donde este le permita medir el avance y la mejora continua en los escenarios alineados al direccionamiento estratégico, mediante el cual se adopten medidas encaminadas a la obtención de los resultados esperados, esto debido a que no estaba bien estructurado la política de calidad, Sin embargo contemplan los riesgos y oportunidades, que al no tratarlos correctamente puede disminuir la competitividad.

Para este capítulo, la alcaldía de El Molino – La Guajira, obtuvo una calificación de 12%, según los parámetros de evaluación, la entidad está en un nivel bajo, por lo que se deben implementar mejoras que permitan dar cumplimiento a este requisito de la norma.

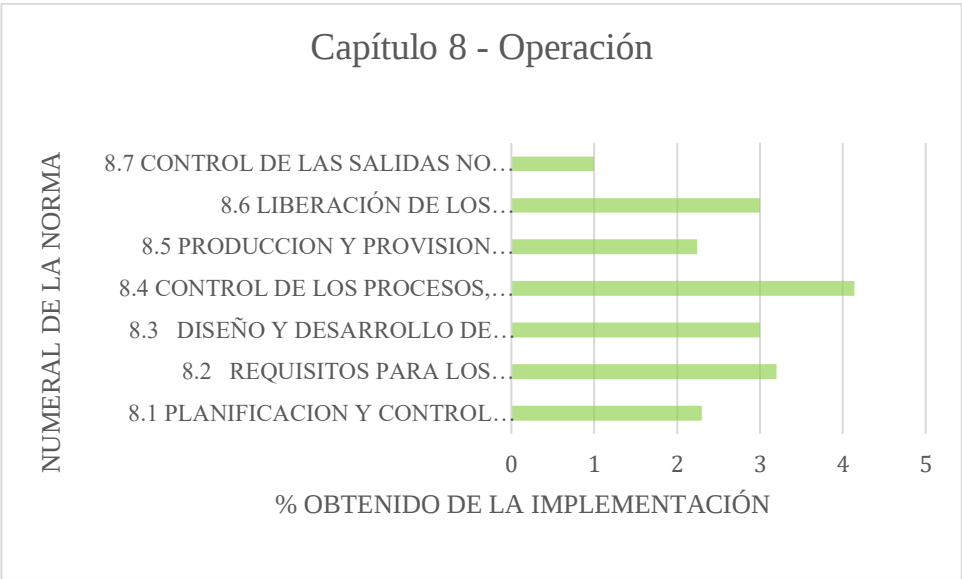
Grafica 5. Apoyo



En lo relacionado con los requisitos exigidos en este capítulo 7, la entidad ha determinado los recursos para la implementación, asimismo esta puesto a realizar seguimientos para garantizar un seguimiento confiable y valido al momento de medir los resultados, sin embargo, los informes de dichos seguimientos al momento de la implementación no son tomados como parte de la planificación de la Alcaldía, sino que es tomada solamente para dar cumplimiento a la norma, igualmente no existe metodologías para la valoración de la eficiencia en cuanto a las accionesformativas contempladas.

Este capítulo, la alcaldía de El Molino – La Guajira, obtuvo una calificación de 20 %, de acuerdo con las consideraciones de valoración, la entidad pública está en un nivel bajo, donde lo más recomendable es buscar mejoras que permitan dar cumplimiento a este requisito de la norma.

Grafica 6. Operación

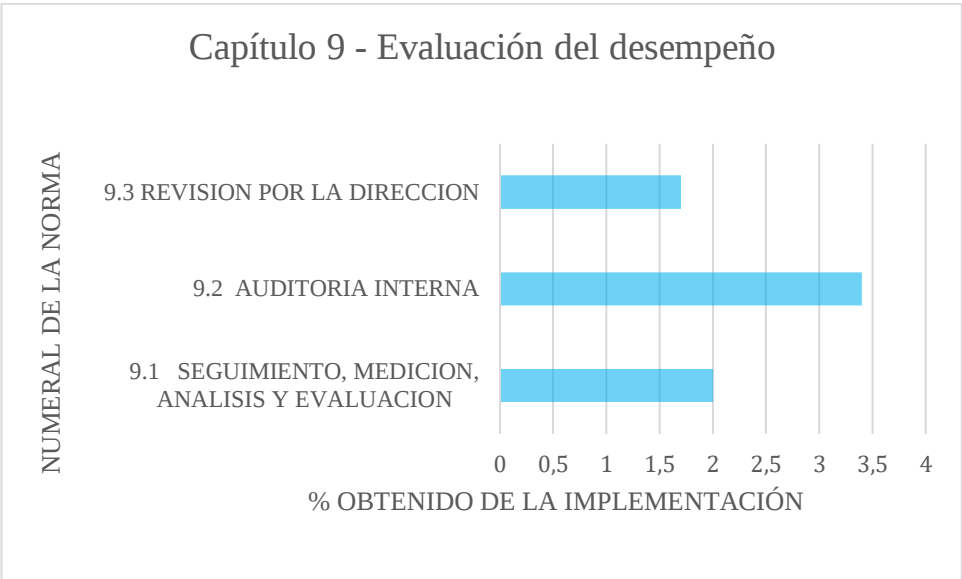


En lo relacionado con los requisitos exigidos en el numeral 8, en la entidad se maneja en ocasiones por algunos funcionarios los procesos y procedimientos que son indispensables para cumplir con la buena prestación de los servicios, sin embargo los procesos que se realizan en algunas áreas son ejecutados sin tener un instrumento guía, sobre el procedimiento de interés, es por ello que la debilidad de la entidad radica en la inexistente de algunos documentos y de la falta de revisión a los manuales y/o procedimientos, lo que conlleva a la falta de información documentada de las actividades que permita un control y un seguimiento adecuado.

En cuanto a la información de los proveedores externos la entidad está en constante comunicación con otras dependencias, para informar las condiciones necesarias en cuanto a los procesos y servicios.

Para este capítulo, la Alcaldía de El Molino – La Guajira, obtuvo una calificación de 27%, de acuerdo con los parámetros de valoración, la entidad se localiza en un puesto BAJO, donde lo más recomendable es buscar mejoras que permitan dar cumplimiento a este requisito de la norma.

Grafica 7. Evaluación del desempeño

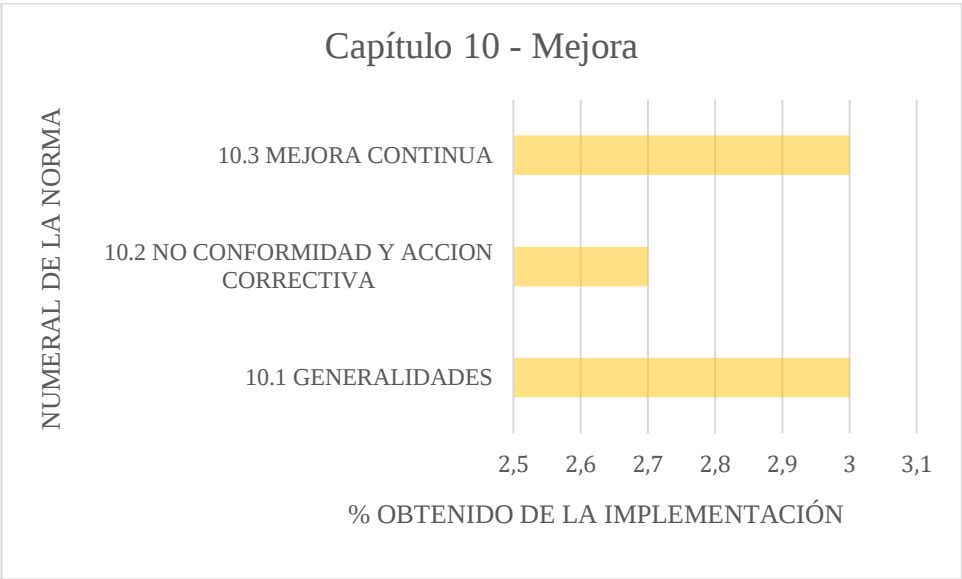


Con respecto a este capítulo se logró identificar que la entidad no cuenta con la documentación que soporte algunas actividades, teniendo presente que las actividades en varias áreas son realizadas solo con la experiencia y conocimiento de personal, sin tener presente los formatos, procesos y procedimientos ya que se encuentran obsoletos y en distintas ocasiones es notorio la relevancia que se les da a dichos documentos, en este caso la entidad realiza análisis y evaluación de sus servicios y procesos, por medio de la recepción de quejas y peticiones o sugerencias dando a conocer la satisfacción del cliente

En cuanto al análisis y evaluación, la entidad lleva a cabo auditorías internas, donde el reporte generado es entregado a la alta dirección.

Para este capítulo, la alcaldía de El Molino – La Guajira, obtuvo una calificación de 24 %, con respecto a los parámetros de valoración, la entidad se sitúa en un puesto BAJO, donde lo más viable es buscar mejoras que permitan dar cumplimiento a este requisito de la norma.

Grafica 8. Mejora



En lo relacionado con los requisitos exigidos en el numeral 10, en la entidad se ha venido desarrollando actividades para la búsqueda de acciones necesarias para dar cumplimiento a todos los requisitos y/o sugerencias de los usuarios, con el fin de mejorar su satisfacción, asimismo explorar alternativas para combatir la no conformidad, tomando acciones correctivas para controlarlas y con ello evaluar acciones para corregir las causas de incumplimiento.

Para este capítulo, la alcaldía de El Molino – La Guajira, obtuvo una calificación de 25 %, con respecto a los criterios de valoración, la entidad se posiciona en un puesto BAJO, donde lo más recomendable es buscar mejoras que permitan dar cumplimiento a este requisito de la norma.

2.0.3. MEDIDAS DE MEJORAMIENTO

Un Sistema de Gestión de la Calidad proporciona medidas de mejoramiento que garantizan el cumplimiento de los requisitos de la norma, cabe señalar que la implementación del Sistema de gestión de Calidad (SGC) en la administración pública, como es el caso de la Alcaldía Municipal, posee una serie de ventajas, como aumentar el rendimiento, efectividad y eficacia en sus procesos; su propósito radica en aumentar su capacidad para cumplir con sus metas institucionales, proporcionar bienes y servicios para reaccionar ante las exigencias de la población molinera; por ello que es transcendental garantizar que el empleado se encuentre en un lugar de trabajo agradable donde se sienta cómodo al momento de prestar un servicio de calidad en las instalaciones de la entidad, estableciendo acciones encaminadas a la mejora continua de los procesos, haciendo cumplir las exigencias del cliente. Esto se realiza, mediante el estudio de los resultados de las auditorías y observación por parte de la alta dirección. En frecuencia a la mejora continua, se ejecuta prioritariamente aquellos procesos o actividades que resulten de manera idónea en la organización en cada suministro o servicio proporcionado por la empresa, verificando así las oportunidades que se presenten al momento de entregar un servicio.

En cuanto a la implementación de nuevas estrategias para la satisfacción del cliente, la entidad durante varios meses atrás se ha enfatizado en dar cumplimiento a todas las solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias que lleguen a la oficina o a la página web; además el Sistema de Gestión de la Calidad, busca la participación de todos los funcionarios, abriendo puentes para la comunicación directa, teniendo presente las sugerencias emitidas por el usuario al momento de tomar decisiones importantes.

En cuanto a optimizar el sistema de gestión, es indispensable que la alta dirección, este en contacto permanente con el sistema de gestión, realizando auditorias periódicamente, para poder medir y dar cumplimiento a los procesos críticos de la entidad, asimismo

informando a todos los funcionarios de los cambios y de los avances que se han realizado para poder alcanzar las metas propuestas en equipo con todas las áreas involucradas.

Es importante mencionar que la adopción y certificación del sistema de gestión de la calidad no es obligatorio, esta es una decisión propia de la gestión estratégica de la entidad, sin embargo las entidades que la adoptan tienen variedades de beneficios como, mejorar la estructura organizacional, optimizar procesos reduciendo así costos operativos, todo esto con el propósito de ofrecerle al usuario un servicio de calidad, cumpliéndole así todas las necesidades y expectativas del cliente, con dicha aplicación la entidad mejorara visiblemente cada uno de sus procesos.

Teniendo presente lo descrito anteriormente, se realizó una consolidación con la información del MECI y la adaptación a los nuevos requisitos del SGC, donde se logró evidenciar algunos cambios que han sido de gran importancia en la Alcaldía de El Molino, estos cambios han sido pequeños, pero indudablemente han sido de excelente beneficio para la entidad. Asimismo se establecieron fortalezas y debilidades por cada uno de los capítulos de la norma, esto con el propósito de comprender como mejora la entidad al momento de adoptar la norma.

Tabla 3. Identificación de las fortalezas y debilidades del SGC

CAPITULO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
4.Contexto de la organización	○ Identificación de las partes interesadas. ○ comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, asimismo atiende y se le da cumplimiento a todos los requerimientos de la ciudadanía.	La entidad no posee un documento formal para el análisis de su contexto.
5. Liderazgo	○ La alta dirección se posee dominio en el tema, asimismo se encarga de que los funcionarios realicen sus funciones en un ambiente agradable. ○ Durante la adopción del Sistema de Gestión de la calidad se ha visto un incremento en la comunicación entre las áreas y sus funciones. ○ La alta dirección ha buscado estrategias para mejorar la eficiencia y efectividad al momento de prestar un servicio, asimismo ha logrado desarrollar nuevas estrategias para alcanzar los objetivos. ○ Creación y reestructuración de la Política de Calidad en la entidad, ver anexo 4. ○ Creación de planes y mesas de trabajo con el objetivo de comunicar las responsabilidades que tiene cada área y asimismo documentar el sistema en términos de liderazgo.	Las desventajas que persisten en la entidad, es que no poseen los documentos exigidos para dar cumplimiento a este capítulo, cabe resaltar que se han creado planes para ir documentando, pero la adaptación ha sido complicada.
6. Planificación	○ La entidad logro establecer los riesgos y oportunidades con el propósito de alcanzar los resultados esperados. ○ La entidad estableció los objetivos de calidad, con el propósito de establecer los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	Incumplimiento en el proceso para determinar los cambios en el sistema de gestión de la calidad.
7. Apoyo	○ La Alcaldía Municipal ha establecido los recursos para la implementación del SGC. ○ Poseen claridad con respecto al contenido de apoyo y a los recursos que identifica la norma.	Déficit en la metodología para la revisión de documentos, asimismo no han establecido en su totalidad la metodología para la evaluación de la eficiencia de las acciones formativas.
8. Operación	○ La entidad modifiko el mapa de procesos para dar cumplimiento a los objetivos propuestos,	La entidad presenta fallas en el control de las salidas

	asimismo se logró documentar y actualizar la información de los procesos procedimientos, instructivos, manuales, etc. o La entidad ha creado planes para salvaguardar la información de sus usuarios, asimismo se han implementado medidas para que los procesos que le han dado cumplimiento les llegue al correo electrónico o domicilio del usuario.	no conformes, asimismo alguna información no se tiene documentada.
9. Evaluación del desempeño	- o La entidad se ha esforzado por darle seguimiento y cumplimiento a los objetivos y metas estratégicas propuestas. - o Se han establecido obligaciones a algunos funcionarios con el fin de ir evaluando el desempeño y la eficacia del SGC. - o La entidad ha logrado realizar auditorías, dando como resultados información sobre el SGC, es importante mencionar que esto es nuevo para la entidad, teniendo presente que anteriormente no lo hacían.	Se presenta dificultades al momento de conservar la información de los resultados de las revisiones, se presentó una propuesta y fue crear un blog donde se vaya subiendo todas las auditorías realizadas con el propósito de llevar un orden.
10. Mejora	o La entidad plantea los riesgos en el mapa de riesgos de corrupción y las acciones correctivas, en donde se realiza seguimiento para comprobar que se esté implementando y se logre el objeto establecido.	En la entidad no existe un análisis de oportunidades los resultados obtenidos sirvan de insumo para abordar las no conformidades.

Escobar, L. Identificación de las fortalezas y debilidades del SGC, 03 de Junio de 2022.

Durante el proceso de esta investigación se logró comprobar que la Alcaldía de El Molino, debe establecer logros claros con el propósito de adoptar la Norma ISO 9001:2015, puede mejorar considerablemente su desempeño organización, esto se vio reflejado en las visitas que se realizó a la entidad, donde hubo un acompañamiento por parte de la asesora y los funcionarios de la alcaldía, en la cual se vio reflejado el cambio, es importante mencionar que la entidad en meses anteriores no prestaba servicio de atención al ciudadano por medio de correos electrónicos, asimismo se han implementado medidas para él envío de las contestaciones de las peticiones a los usuarios hasta la puerta de su casa, donde se les entrega el documento y se realiza una pequeña encuesta sobre el servicio prestado y asimismo se le pregunta si está conforme con la contestación, estas encuestas son tenidas en cuenta al momento de presentar el informe de PQRS, donde se ha tenido una valoración

favorable en cuanto a la satisfacción y exigencias por la comunidad molinera, es por ello que la aplicación del Sistema de gestión de la calidad en la Alcaldía Municipal de El Molino – La Guajira, es importante puesto que mejora los procesos en cuanto a la prestación del servicio y a la estructura organizacional, permitiéndonos demostrar los siguientes beneficios con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015:

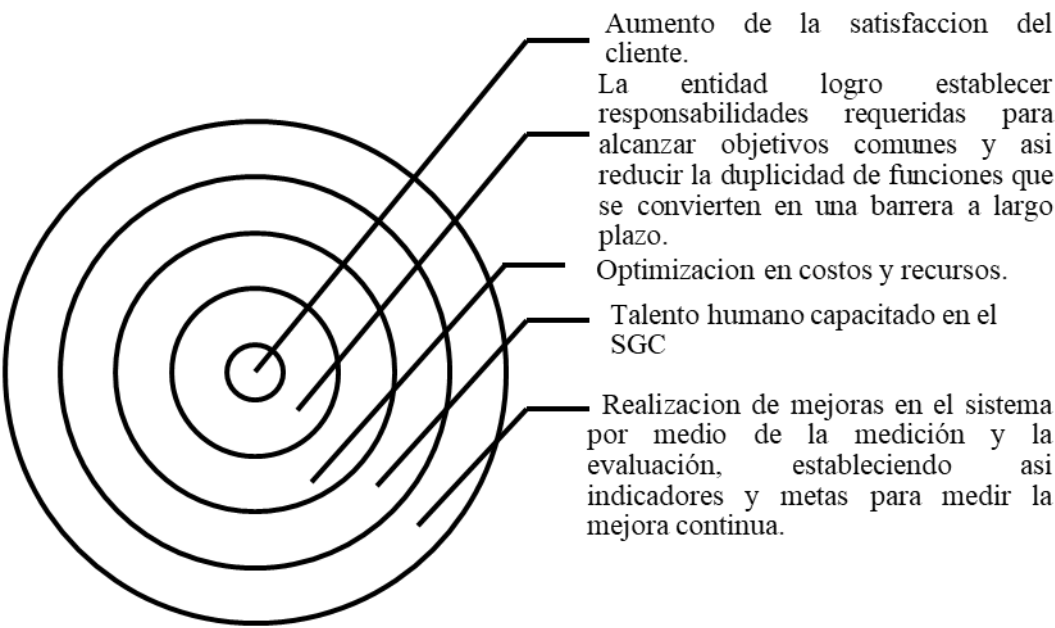


Ilustración 8. Beneficios de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Escobar, L. Beneficios de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, 03 de Junio de 2022.

ETAPA III – SOCIALIZACION

La Socialización se realizó por medio de mesas de trabajo por cada área de la Alcaldía Municipal de El Molino, donde tuvo participación la asesora municipal, en la que se les dio a conocer la misión, visión, organigrama, mapa de procesos, entre otros documentos del sistema de gestión de la calidad, asimismo se manifestó la importancia que tiene adoptar y ejecutar el sistema de gestión de calidad, como también la importancia de conocer sus procesos y procedimientos, las características que deben de poseer para dar cumplimiento a las solicitudes que llegan a la entidad, con el objetivo de brindar una mejor

atención y responder a los requerimientos de manera oportuna e inmediata, teniendo como base una buena planeación estratégica de actividades por parte de la alta dirección, con el propósito de dar cumplimiento a las metas planteadas.

En el desarrollo de la reunión con cada área, se socializó a los empleados sus procesos, al igual que los cambios realizados a la planeación estratégica del proceso tales como objetivos, políticas y mapa de procesos, debido a que estaban desactualizados y deteriorados, de la misma forma se les explico a fondo porque se les venía realizando entrevistas y monitoreo a los procedimientos que realizaban al momento de dar cumplimiento a las peticiones o consultas, asimismo se les indico la manera de realizar las búsquedas por medio de la página principal de la entidad, donde se encuentran un alto porcentaje de los documentos actualizados con el fin de que puedan ser implementados, adicionalmente a esto se les indico que de manera periódica se deben de actualizar la base de datos de cada uno de sus procesos, debido a que se han venido implementando nuevas normas, decretos o leyes en sus procesos que hacen que su proceso cambie, presentando así cambios en el desarrollo de las actividades, esto con el propósito principal que la nueva administración que entre, le siga dando continuidad a los procesos, procedimientos, al igual que a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, dando como resultado el cumplimiento de las metas planteadas.

3. CONCLUSIÓN

A manera de conclusión se puede decir que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad le ofrece a cualquier entidad una estructura acorde para realizar las cosas de manera adecuada y efectiva, creando así una estructura organizacional que es establecida por medio de la situación real en que se encuentra la entidad y encaminada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, para llegar al cumplimiento de las metas propuestas.

En relación al diagnóstico de la entidad se realizó con instrumentos cuantitativos el cual determino el comportamiento interno y externo a lo cual está expuesta la entidad, asimismo se realizó entrevistas indirectas en cada área de la Alcaldía Municipal, por lo que ayudo a determinar el cumplimiento de los requisitos mínimos para el SGC, dicho resultado indico insatisfacción, puesto que cumple con el estándar mínimo que exige la norma, la cual se representa con un 22% de aplicación, lo que significa que se debe de implementar para aumentar el nivel, debido a que este es bajo.

Esta monografía tuvo como propósito exaltar la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual fue importante tener un acercamiento con el personal de la entidad, donde se le dio a conocer la realidad en la que se encuentra la Alcaldía Municipal, y las formas con las que se podía mejorar dicha situación, se les explico los formatos, procesos, procedimientos, políticas, objetivos y demás documentos que son requeridos al momento de aplicar el SGC, y que dichos documentos se encontraban desactualizados y deteriorados, lo cual permitió levantar los procesos inexistentes con cada funcionario igualmente estandarizar algunos procesos e hizo posible la capacitación del personal que no tenía conocimiento en cuanto a los sistemas de gestión de la calidad y su importancia,

asimismo se crearon acciones correctivas frente a esas no conformidades que se prestan en la solicitud de un servicio y que afectan de manera directa a los clientes y partes interesadas, igualmente se logró evidenciar que aun cuando la entidad no posee un sistema de gestión implementado completamente, realizan las actividades habituales logrando que sus procesos sean realizados de la mejor manera dándoles a sus usuarios un buen servicio. Es importante mencionar que en aquellos procesos sobre los cuales no existía control alguno, fue posible proyectar metas con las que se permitió el control de los resultados alcanzados, disminución de tiempos de ocio.

4. RECOMENDACIÓN

- Según el diagnóstico brindado anteriormente, la entidad debe diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad para intensificar la credibilidad y mantenimiento de todos aquellos procesos que representa la entidad. Cabe resaltar que mantener y ejecutar estos planes implica un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección como también de los funcionarios. Es por ello que es recomendable realizar capacitaciones más frecuentes, debido a que se presentan situaciones y cambios significativos que pueden alterar la estructura y los requerimientos, asimismo brindarles la oportunidad que los trabajadores expongan sus inquietudes o sugerencias con respecto a sus procesos.
- La alta gerencia debe de verificar el cumplimiento de las metas proyectadas.
- La alta dirección y los jefes de cada área, deben de examinar periódicamente la documentación relacionada con cada proceso con el propósito de realizar a tiempo los posibles ajustes, garantizando su actualización en caso de presentarse cambios en el desarrollo de las actividades.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 9001, N. I. (15 de 09 de 2015). *Universidad Autonoma de Sinaloa - Centro de computo Mazatlán*. Obtenido de Centro de computo Mazatlán:
http://ccm.maz.uasnet.mx/wp-content/uploads/2018/01/NORMA_ISO_9001-2015.pdf
- 9001:2015, ISO - Organización Internacional de Normalización. (22 de Febrero de 2021). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia.: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20ISO%209001%2C%20un,todo%20momento%20a%20los%20clientes.>
- AGUAIZA IZA ANDREA NATALI, V. (30 de Enero de 2019). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7036/1/T-001074.pdf>
- ALARCÓN FERNÁNDEZ, R. (14 de Febrero de 2022). *Universitat Politecnica de Catalunya*. Obtenido de Universitat Politecnica de Catalunya:
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/111802/annexos.pdf>
- Alcaldia Municipal. (28 de Mayo de 2018). *Alcaldia de El Molino - La Guajira*. gRecuperado el 12 de 10 de 2021, de Alcaldia de El Molino - La Guajira:
<http://www.elmolino-laguajira.gov.co/municipio/geografia>
- Alcaldia Municipal. (28 de 05 de 2018). *Alcaldía Municipal de El Molino - La guajira*. Obtenido de Alcaldía municipal de El Molino - La guajira: <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/municipio/resena-historica-de-el-municipio-de-el-molino-la-guajira>
- Alexander, S. S.-T. (Febrero de 2019). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5606/1/T-001094.pdf>
- Asociación Española para la Calidad. (17 de Enero de 2022). *(AEC) Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de (AEC) Asociación Española para la Calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
- Bogota, A. M. (21 de Febrero de 2022). *Alcaldia de Bogota*. Obtenido de Alcaldia de Bogota:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=23261>
- Comunicaciones, D. d. (28 de ENERO de 2020). *ALCALDIA SABANETA*. Obtenido de ALCALDIA SABANETA: <https://www.sabaneta.gov.co/nuestra-alcaldia/objetivos-y-funciones/>
- CONGRESO DE COLOMBIA - Ley 872. (30 de 12 de 2003). *CONGRESO DE COLOMBIA, ARTÍCULO 1º*. (D. A. pública., Editor) Obtenido de CONGRESO DE COLOMBIA - FUNCIÓN PÚBLICA:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=11232
- DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (27 de Julio de 2007). *Departamento Administrativo de la Función Pública, RESOLUCION 524 DE 2007*. (D. O. 2007, Editor) Obtenido de

- Departamento Administrativo de la Función Pública:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=67394
- Director del Departamento Administrativo de la Función Pública. (21 de 02 de 2022). *Alcaldía de Bogota*. Obtenido de Alcaldía de Bogota:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20832&dt=S>
- Escuela Europea de Excelencia. (16 de Febrero de 2016). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia:
<https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2016/02/iso-9001-partes-interesadas/>
- española, D. d. (13 de JUNIO de 2021). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://dle.rae.es/sistema>
- Etecé, E. (11 de JULIO de 2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/normas-iso/>
- Excelencia, E. E. (30 de Agosto de 2021). *Escuela Europea de Excelencia (Blog)*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia (Blog): <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/04/terminos-y-definiciones-norma-iso-45001/>
- Fortún, M. (12 de Septiembre de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- FUNCIÓN PUBLICA. (30 de Septiembre de 2021). *Gobierno de Colombia - Funcion Publica*. Obtenido de Gobierno de Colombia - Funcion Publica:
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/funcion-publica-realizo-chat-tematico-sobre-sistema-de-gestion-de-la-calidad/28585938
- Gobierno de Colombia - Función Pública. (16 de Abril de 2021). *DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA*. Obtenido de DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>
- Gobierno de Colombia. (16 de 04 de 2021). *DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA*. Obtenido de DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=15423>
- Gobierno de Colombia. (16 de 04 de 2021). *Gestor Normativo - Función Pública*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20832>
- Gobierno de Colombia. (16 de Abril de 2021). *Gobierno de Colombia - Función Pública*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232#:~:text=Cr%C3%A9ase%20el%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n,entidades%20y%20agentes%20obligados%2C%20la>
- Gómez Méndez, I. C. (2018). *Universidad del Valle*. Obtenido de Universidad del Valle:
<http://hdl.handle.net/10893/18817>
- Gomez, L. (23 de Enero de 2022). *Diccionario - Definición ABC*. Obtenido de
<https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Guajira, A. M.-L. (28 de Mayo de 2018). *Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira*. Obtenido de Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira:
<http://www.elmolino-laguajira.gov.co/municipio/simbolos>

- Guajira., I. E.-L. (23 de Septiembre de 2015). *Wikipedia - Enciclopedia libre*. Obtenido de Wikipedia - Enciclopedia libre:
[https://es.wikipedia.org/wiki/El_Molino_\(La_Guajira\)](https://es.wikipedia.org/wiki/El_Molino_(La_Guajira))
- ISO (Organización Internacional de Normalización). (31 de ENERO de 2016). *ISO Tools Excellence*. Obtenido de ISO Tools Excellence:
<https://www.isotools.org/2016/01/31/que-cambios-ha-experimentado-iso-9001-desde-su-primera-version/>
- ISO, O. I. (1 de Noviembre de 2019). *Banco Finandina*. Obtenido de Blog del Banco Finandina: <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2019/11/01/7-principios-de-los-sistemas-de-gestion-de-calidad>
- Lozano, E. O.-L. (2018). *Repository Universidad Santo Tomas*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15570/2018luispineda.pdf?sequence=1>
- Molino, A. M. (28 de Mayo de 2018). *Alcaldia de El Molino*. Obtenido de Alcaldia de El Molino: <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/municipio/simbolos>
- Municipal, A. (22 de Marzo de 2022). *Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Alcaldía Municipal de El Molino: <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/control/mapa-de-procesos-y-flujos-documentales?q=procesos>
- Norma técnica de calidad en la gestión pública. (09 de Diciembre de 2021). *UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA*. Obtenido de UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA: <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/66-Norma%20tecnica%20de%20calidad%20en%20la%20gestion%20publica%20N TCGP%201000%20de%202004.pdf>
- NORMAS ISO 9000 Y CALIDAD. (29 de Noviembre de 2007). *NORMAS ISO 9000 Y CALIDAD*. Obtenido de NORMAS ISO 9000 Y CALIDAD: <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/eficacia-y-eficiencia.html#:~:text=eficacia%3A%20extensi%C3%B3n%20en%20la%20que,que%20cumpla%20con%20dichos%20objetivos>.
- Organización Internacional de Normalización. (Noviembre de 2008). *ISO (Organización Internacional de Normalización)*, 4 Edicion. (C. I. 2, Editor) Obtenido de ISO (Organización Internacional de Normalización): <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>
- Organización Internacional de Normalización. (3 de Mayo de 2022). *ELG - Asesores - Empresa lider en gestion*. Obtenido de ELG - Asesores - Empresa lider en gestion.: <https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/consultoria-en-sistemas-iso-plan-haccp-homologacion-habilitacion-sanitaria-inocuidad-de-alimentos-y-5s/implementacion-de-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001-2015>
- Oyuela, L. M. (2020). *Universidad de La Salle*. Obtenido de Universidad de La Salle: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2008&context=sistemas_informacion_documentacion
- Pacheco Rodríguez, B. R. (18 de 06 de 2021). *Universidad Continental*. Obtenido de Universidad Continental - Repositorio Institucional - Continental: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9441>
- Pineda Lozano, L. S. (13 de 01 de 2019). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de Universidad Santo Tomas: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/15570?show=full>
- Pineda Lozano, L. S., & Quiroz Sánchez, Edgar Orlando. (13 de Enero de 2019). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de Universidad Santo Tomas : <http://hdl.handle.net/11634/15570>

- PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. (09 de Diciembre de 2004). *Gobierno de Colombia - Departamento Administrativo de la Función Pública*, Decreto 4110 de 2004. (D. O. 2004, Productor) Obtenido de Gobierno de Colombia - Departamento Administrativo de la Función Pública:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=15423
- PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. (18 de Noviembre de 2009). *Departamento Administrativo de la Función Pública*, DECRETO 4485 DE 2009. (D. O. 2009, Editor) Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=37853
- REPÚBLICA, P. D. (17 de Julio de 2006). *Departamento Administrativo de la Función Pública*, Decreto 2375 de 2006. (D. O. 2006, Editor) Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=20832
- Romero, R. M. (29 de Noviembre de 2014). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<http://hdl.handle.net/10654/13227>
- ROMERO, R. M. (2014). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13227?locale-attribute=en>
- Salazar, H. Z. (2005). *U. Cooperativa de Colombia*. Obtenido de U. Cooperativa de Colombia: <https://books.google.co.ve/books?id=XW1kXEr1jlwC&hl=es>
- UNADE, U. (12 de NOVIEMBRE de 2019). *UNIVERSIDAD AMERICANA DE EUROPA*. Obtenido de UNIVERSIDAD AMERICANA DE EUROPA:
<https://unade.edu.mx/que-es-la-calidad-en-la-industria/>

6. ANEXOS

ANEXO 1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO

El proyecto se desarrollara en la Alcaldía de El Molino departamento de La Guajira.

Ilustración 9. Alcaldía de El Molino - La Guajira.



Alcaldía Municipal. (2018, 28 mayo). Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira. [Ilustración]. Recuperado de <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/tema/municipio>.

IDENTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO

Nombre del municipio: El Molino La Guajira

NIT: 800092788-0

Código Dane: 44110

Gentilicio: Molinero (Guajira., 2015)

ANEXO 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA DE EL
MOLINO



Ilustración 10. Estructura Organizacional

Organigrama Alcaldía Municipal. (2021, 26 agosto). Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira. [Ilustración]. Recuperado de <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/alcaldia/organigrama>

ANEXO 3. MAPA DE PROCESOS

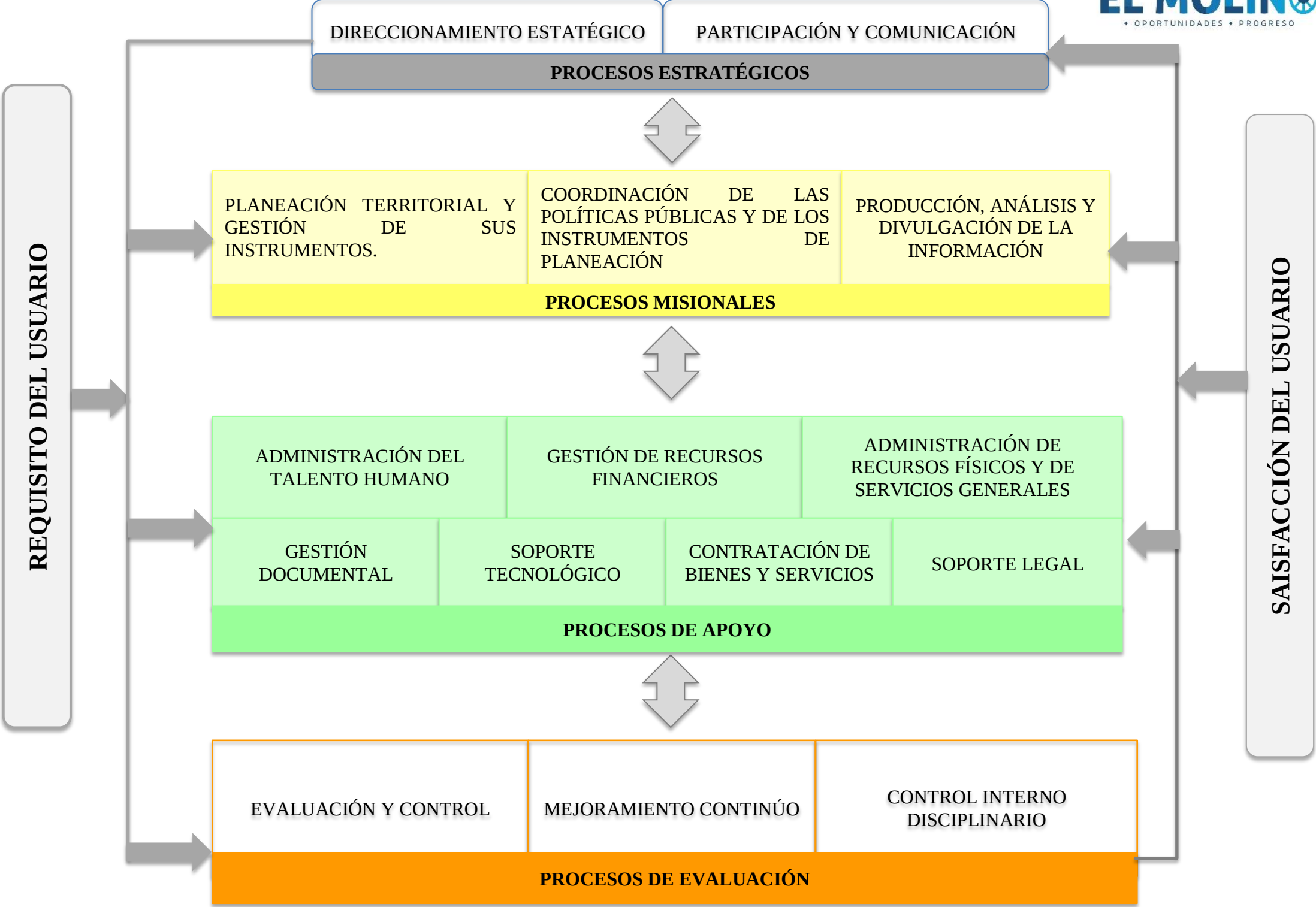


Ilustración 11. Mapa de Procesos - Alcaldía Municipal El Molino.

Mapa de procesos (2022/03/22) Alcaldía Municipal de El Molino - La Guajira. [Ilustración]. Recuperado de <http://www.elmolino-laguajira.gov.co/control/mapa-de-procesos-y-flujos-documentales?q=procesos>

La implementación del mapa de procesos le permitirá a la Alcaldía del Municipio de El Molino – La Guajira, diseñar e implementar un programa de gestión documental según los criterios establecidos por el Archivo General de la Nación, brindando lineamientos enfocados a la adecuada planificación, producción, gestión, organización, transferencia y disposición de documentos, garantizando la preservación y valoración a largo plazo de la documentación en cualquier soporte, producida y recibida por el Municipio, desde su origen hasta su disposición final, facilitando con esto el acceso a la información y al mismo tiempo velar por la protección del patrimonio documental institucional.

ANEXO 4. POLITICA DE CALIDAD - MODIFICADA



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL
EL MOLINO
NIT: 800092788-0



POLITICA DE CALIDAD

La Administración Municipal de El Molino / La Guajira, a través de la alta dirección y sus funcionarios, están comprometidos en prestar sus servicios de manera oportuna, ágil y confiable a todos los usuarios mediante el desarrollo articulado de programas y proyectos en cumplimiento al plan de desarrollo, y los acuerdos con los fines esenciales del Estado, siendo este el responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas, planes y proyectos para que el territorio sea sostenible..

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar la satisfacción y expectativas de la comunidad del municipio de El Molino, mediante la prestación oportuna y eficiente de los servicios de calidad brindados en toda la comunidad.
 - Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, por medio de su seguimiento, análisis y evaluación, para asegurar la satisfacción de las partes interesadas por medio del cumplimiento de los procesos previamente establecidos.
 - Fortalecer las habilidades de los funcionarios en general, mediante la implementación de programas de capacitación que incluyan temas de planificación y sistemas de gestión.
 - Ampliar el espacio para la inclusión y la participación pública activa, con el propósito de identificar sus necesidades.
-



Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal



(301) 304-5199



Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m



alcaldia@elmolino-laguj



Alcaldia de El Molino



@alcaldiaelmolino

ANEXO 5. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (3 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (1 punto: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO CALIFICACION			
		A	B	C	N/S
		5	3	1	0
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		3		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		3		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		3		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		3		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			1	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		3		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		3		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		3		
	SUBTOTAL	0	21	2	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	26%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		3		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	5			

3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		3		
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			1	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			1	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			1	
SUBTOTAL		5	6	2	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		21%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		3		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		3		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad? ¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	6	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12 %			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.6 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					

5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	5			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			1	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			1	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			1	
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			1	
SUBTOTAL		10	6	4	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		20%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		3		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		3		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		3		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		3		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		3		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		3		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		3		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	5			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		3		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		3		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		3		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		3		

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		3		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		3		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		3		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		3		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		3		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		3		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		3		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		3		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		3		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		3		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		3		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		3		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		3		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		3		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		3		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		3		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		3		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		3		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					

32 La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos. 5

33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	5			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		3		
35	Se conserva información documentada de estas actividades		3		
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		3		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		3		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		3		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		3		
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	5			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	5			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	5			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	5			
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	5			
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	5			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		3		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		3		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	5			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	5			
52	Se controla la designación de personas competentes.	5			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		3		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		3		

57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		3		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		3		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		3		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		3		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considere los requisitos legales y reglamentarios.		3		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		3		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				0
67	Considera los requisitos del cliente.		3		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		3		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 Liberación de los productos y servicios					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		3		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		3		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		3		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		3		
8.7 Control de las salidas no conformes					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			1	

SUBTOTAL		60	153	1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		27%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		3		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		3		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		3		
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		3		
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			1	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			1	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			1	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		3		
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		3		
9.2 Auditoria interna					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		3		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		3		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		3		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	5			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	5			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		3		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	5			
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			1	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			1	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0

21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0	
22	Considera los resultados de las auditorías.		3			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0	
24	Considera la adecuación de los recursos.		3			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		3			
26	Se considera las oportunidades de mejora.		3			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		3			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0	
29	Incluye las necesidades de recursos.		3			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		3			
SUBTOTAL			15	51	5	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			24 %			
10. MEJORA						
10.1 GENERALIDADES						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		3			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA						
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		3			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		3			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		3			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		3			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		3			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		3			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		3			
10.3	MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		3			
SUBTOTAL			0	27	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			25 %			

L. Escobar Oñate, *diagnóstico de evaluación Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001-2015*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE	ACCIÓN
ALTO	= 80 % o más.	MANTENER
MEDIO	< 80 % ; 50 %	MEJORAR
BAJO	< 50 %	IMPLEMENTAR

ANEXO 6. PLANEACIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO



MARCO CONCEPTUAL DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

La Planeación Estratégica del Talento Humano o Modelo Integrado de Gestión Estratégica del Talento Humano, es un sistema integrado de gestión, cuya finalidad básica o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia institucional. El éxito de la Planeación Estratégica del Talento Humano, se da en la medida en que se articula con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad (misión, visión, objetivos institucionales, planes, programas y proyectos). Por consiguiente, dicho modelo consta de lo siguiente

MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO



+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

SISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para desarrollar la planeación estratégica del Talento Humano, uno de los componentes centrales es la Gestión del Talento Humano, la cual se desarrolla a través del siguiente sistema de gestión:



Figura N° 2. Subsistemas de la Gestión del Recursos Humanos. Adaptado de Serlavós, R. tomado de: (Longo, 2002 pág. 15)

METODOLOGIA - MARCO DE REFERENCIA PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 2022– 2023

La metodología utilizada para la conformación del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano 2022 – 2023, incorporó los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico de la Función Pública, Plan de Desarrollo Municipal de EL Molino 2020-2023, Plan Estratégico Institucional y los proyectos implementados en la vigencia.

ANEXO 7. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



4. COMPONENTES DEL PLAN

El presente Plan está conformado por seis componentes, acorde con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2”:

- Componente 1** - Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Componente 2** - Racionalización de Trámites.
- Componente 3** - Rendición de Cuentas.
- Componente 4** - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Componente 5** - Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- Componente 6** - Iniciativas Adicionales.

Los contenidos de cada uno de los componentes se formulan en las matrices establecidas por la estrategia a continuación.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO



Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal



(301) 304-5199



Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m



alcaldia@elmolino-laguaj



Alcaldia de El Molino



@alcaldiaelmolino

Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de El Molino

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano

Componente 1: Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgo De Corrupción.

OBJETIVO: identificar, analizar los posibles hechos generadores de corrupción de la entidad territorial, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen medidas orientadas a controlarlos.					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Políticas De Administración De Riesgos	1.1	Realizar seguimiento a la política de Administración del riesgo	Informe de resultados	Control interno, Sec. Planeación	Abril 2021
2. Construcción Del Mapa De Riesgos De Corrupción	2.1	Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo a monitoreo reportado por líderes a los procesos de control interno	Mapa de Riesgo	Secretaría planeación	Febrero 25 del 2021
	2.2	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo a observaciones y propuestas recibidas y solicitadas por líderes de los procesos	Mapa de riesgo de corrupción actualizado	Secretaría Planeación	febrero 25 del 2021
3. Consulta Y Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgo de corrupción actualizado	Mapa de riesgo de corrupción publicado	SEC. De Planeación	febrero 25 del 2021
4. Monitoreo Y Revisión	4.1	Reportar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de abril, 30 de Agosto, y 30 de Diciembre de 2021	Remisión de monitoreo a la oficina de control interno y Sec. De Planeación	Líderes de los procesos	5 primeros días de mayo, Septiembre del 2020, y Enero del 2021
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de abril, 30 de Agosto, y 30 de Diciembre de 2021	Informe de resultados	Control interno	10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2021, y Enero de 2022
	5.2	Publicar informe de seguimiento a riesgos de corrupción	Reporte de publicación	Control Interno	

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano

2 Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

No.	ESTRATEGIA/ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	PRODUCTOS LOGRADOS	EVIDENCIAS
1	Socializar a todas las secretarías y líderes de procesos, el decreto de racionalización de trámites y demás procedimientos pertinentes.	Secretaría de Gobierno- Recurso Humano	Febrero 2021	Eventos de socialización	Planilla asistencia, fotos, documento de presentación
2	Definir e implementar la estrategia de racionalización de trámites	Secretaría de Gobierno- Recurso Humano	Marzo 2021	Plan estratégico de implementación	Plan
3	Revisar los procesos de la entidad y hacer un inventario de trámites	Secretaría de Gobierno- Recurso Humano	Abril 2021	Inventario de trámites por procesos	Inventario
4	Priorización de Trámites: definir los trámites que serán objeto de intervención, según matriz de priorización	Todas las secretarías	Mayo 2021	Matriz de trámites priorizados	Matriz
5	Racionalizar los trámites priorizados(simplificar, eliminar, estandarizar y automatizar trámites)	Secretaría de Gobierno- Recurso Humano, todas las secretarías	Septiembre 2021	Inventario de trámites racionalizados	Inventario
6	Hacer seguimiento al proceso de socialización, implementación, inventario, priorización, y racionalización de trámites	Control Interno	Febrero, marzo, Abril, Mayo, Septiembre del 2021	Informes de seguimiento	Informes

• OPORTUNIDADES • PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laqua@ra.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

3 Componente 3: Rendición de cuentas

OBJETIVO: Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la administración municipal a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. En lenguaje apropiado para cada uno y brindando la calidad de la información brindada.					
Subcomponente	Actividades		Meta/producto	Responsable	Fecha programada
1- Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar informe ejecutivo trimestral con los resultados y avances de la gestión institucional	Elaboración de informe ejecutivo y remisión a la secretaría de planeación	Todas las secretarías	Los 5 primeros días hábiles de los meses de Abril, Julio, Octubre del 2021, y enero del 2022
			Consolidación del informe y remisión para su publicación en la página web del municipio	Secretaría de planeación	Los 15 primeros días hábiles de los meses de Abril, Julio, Octubre del 2021, y enero del 2022
	1.2	Publicar presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este	Reporte de publicación (link)	Secretaría de Hacienda	A más tardar Enero 31 del 2021 y durante la vigencia las modificaciones
	1.3	Publicación de Boletines sobre avances de la gestión de prensa sobre avances de la gestión realizada por la administración municipal	Boletines de prensa publicados en la página web	Protocolo y comunicaciones	Durante la vigencia
2-Diálogos de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia pública participativa de Rendición de Cuenta	1 Rendición de cuenta	Secretaría de planeación, todas las secretarías	Diciembre
	2.2	Realizar consejos comunales	4 Consejos Comunales	Secretaría de Gobierno	Durante la vigencia
	2.3	Convocatorias a veedurías ciudadanas (proceso de contratación)	Avisos de convocatoria	Of. Asesoría jurídica-contratación	Durante la vigencia

* OPORTUNIDADES * PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguna.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

	2.4	Dar a conocer a la opinión pública la gestión a través de redes sociales (chat-link)	Reportes de publicación	Protocolo y comunicación	Durante la vigencia
3-Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar actividades pedagógicas con presidentes de JAC y líderes comunitarios para interiorizar la cultura de rendición de cuentas	Actividad pedagógica realizada	Secretaría de gobierno- Participación ciudadana	Agosto 2021
4-Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas realizada	1 encuesta aplicada	Secretaría Planeación	Diciembre 2021
	4.2	Emitir concepto y evaluación del desarrollo de la rendición de cuenta realizada	Informe del resultado	Control interno	Diciembre 2021

Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano

4. Estrategia para las Audiencias Públicas de rendición de cuentas

Componente	Estrategia	Objetivo	Actividad		Responsable	Fecha
I. Alistamiento Institucional	Procesos administrativos	Garantizar la realización de la rendición de cuentas, tanto en su metodología como en sus requerimientos logísticos.	1	Definición de la estrategia de la Rendición de Cuenta	Despacho del Alcalde	Octubre 2021
			2	Proceso contractual del medio de divulgación y de logística requerida	Despacho del Alcalde	Octubre 2021
	Divulgación de la Rendición de Cuenta	Dar a conocer la rendición de cuentas de la Entidad	3	Definición o actualización de bases de datos de grupos de interés a invitar	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 a.m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

			4	Envío de invitaciones	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			5	Divulgación a funcionarios de la Entidad	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			6	Publicación en medios digitales (web, redes, etc., según definición) y prensa, según la definición de la metodología.	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
	Preparación de información	Generar la información para los ciudadanos, en el marco de la rendición de cuenta.	7	Definición de canales de diálogo.	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			8	Definición de estructura de informe de rendición de cuentas y requerimientos de información	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			9	Solicitud, actualización y envío de información por Secretarías (áreas de la Entidad).	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			10	Consolidación de informe de rendición de cuenta	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
			11	Publicación de informe en página web de la Entidad	Despacho del Alcalde	Noviembre 2021
	II. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Preparación	12	Elaboración de material de soporte para la audiencia pública	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021
			13	Revisión de preproducción del evento.	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021
		Audiencia Pública	14	Evento Rendición de Cuentas, según la	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021

		sobre la gestión de la entidad.		definición de estrategia		
			15	Rendición de Cuentas – Retroalimentación	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021
III. Posterior a la Audiencia Pública	Generación de Informes	Dejar registro de la información obtenida en la rendición de cuentas	16	Tabulación de encuestas y evaluaciones, según lo recibido de los ciudadanos.	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021
			17	Elaboración de documento resumen y conclusiones	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021
			18	Divulgación de información resultado de la RdC	Despacho del Alcalde	Diciembre 2021

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

4. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano

OBJETIVO: Mejorar la calidad y acceso de los ciudadanos al trámite y servicios de la administración municipal, facilitando el ejercicio de sus derechos y la satisfacción de los mismos					
Subcomponente	Actividades		Meta/producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura Administrativa Y Direccionamiento Estratégico	1.1	Realizar reforma administrativa enfocado al servicio ciudadano	Reforma administrativa	Alcalde, recursos humanos	Abril 2021
	2.1	Actualización de la página Web	Página web	Alcalde, Secretaría de Hacienda	Junio 2021
2. Fortalecimiento De Los Canales De Atención	2.2	Optimización del proceso de gestión documental y archivo	Implementar ley de archivo	Planeación, todas las secretarías	Agosto 2021
	2.3	Implementar la ventanilla única física	Espacio físico definido	Alcalde, planeación	Junio 2021
	2.4	Implementación de la estrategia en línea y anti trámite	Espacio virtual permanente	Administrador de sistemas, planeación	Agosto 2021
	2.5	Implementación de la oficina de atención al ciudadano	Espacio físico acondicionado	Alcalde, planeación	Junio 2021

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguna.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

	2.6	Adquisición de redes de internet	Redes Internet	Alcalde, planeación	Junio 2021
3. Talento Humano	3.1	Capacitación de los funcionarios en competencias de atención al ciudadano y cultura del servicio público	Funcionarios capacitados en atención al ciudadano	Talento Humano	Julio 2021
	3.2	Plan de incentivos no monetarios a los funcionarios por su destacamento en la atención del ciudadano	Plan de incentivos	Alcalde, talento humano	Mayo 2021
4. Normativo Y Procedimental	4.1	Actualización del Manual de funciones y competencias laborales	Manual de funciones actualizado	Talento Humano	Agosto 2021
	4.2	Actualización del Manual de procesos y procedimientos en especial el de atención al ciudadano	Manual de procesos y procedimientos actualizado	Talento Humano	Septiembre 2021
	4.3	Realizar acuerdos de gestión con la ciudadanía	Acuerdo de gestión	Alcalde, todas las secretarías	Mayo 2021
	4.4	Implementar, formalizar y cumplir con la carta de trato digno al ciudadano	Carta de trato digno	Alcalde, todas las secretarías	Mayo 2021
	4.5	Normalizar el proceso de evaluación de la calidad del servicio	Proceso de evaluación normalizado	Alcalde, todas las secretarías	Mayo 2021
5. Relacionamento Con El Ciudadano	5.1	Medición de la percepción del ciudadano respecto de los servicios que ofrece la administración municipal en relación con la calidad y acceso a la oferta institucional	4 evaluaciones anuales	Control Interno	Trimestral
	5.2	Acatamiento de las sugerencias realizadas por los ciudadanos	Sugerencias acatadas	Todas las secretarías	Mensual

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y acceso de la Información

OBJETIVO: Garantizar a los ciudadanos del municipio su derecho de acceso a la información pública regulado por la ley 1712 del 2014 y el decreto reglamentario 1081 del 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley					
Subcomponente	Actividades		Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Rediseño y actualización de la página Web institucional cumpliendo con los lineamientos de la ley 1712 del 2014, estrategia de gobierno en línea, decreto 1081 y 103 del 2015	Página web rediseñada y actualizada	Administrador de la página, Todas las secretarías	Junio 2021
	1.2	Monitoreo de la información publicada en la página Web con el fin de establecer completitud, calidad y actualización permanente	Informes de monitoreo	Administrador de la página, Todas las secretarías	Cada mes
	1.3	Publicación y actualización de la información mínima obligatoria	Lista de chequeo verificada	Administrador de la página, Todas las secretarías	Cada mes
	1.4	Publicación y actualización de la contratación	Informe de contratación en todas sus fases	Administrador de la página, Todas las secretarías	Cada mes
	1.5	Registrar en la página web institucional, forma actualizada y en sitio exclusivo la información referente al registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, programa de gestión documental, tablas de retención documental, informe de solicitudes de acceso a la información, costos de producción de información pública, el directorio de servidores públicos, publicación de los trámites y servicios y	Informe de actualización	Administrador de la página, asesoría jurídica	Julio 2021, diciembre 2021

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-lagujira.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

		rutas de atención, políticas, funciones procesos y procedimientos, plan de compras, y en general los parámetros de la matriz de autodiagnóstico			
	1.6	Adopción de los mecanismos de participación de la ciudadanía en la formulación de las políticas del ente municipal	Acto administrativo y espacio en página web	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Adopción y procedimientos de los mecanismos para la recepción, seguimiento y reserva de solicitudes de información	Acto administrativo e inclusión del procedimiento en el manual	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	2.2	Adopción de procedimientos de los mecanismos de respuesta a solicitudes	Acto administrativo e inclusión del procedimiento en el manual	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	2.3	Elaboración del costo de gratuidad en la proveeduría de información	Estudio de costo	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Adopción del registro de inventarios de activos de información	Acto administrativo e inventario	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	3.2	Adoptar un esquema de publicación en la página web	Acto administrativo y esquema	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	3.3	Adopción del índice de información clasificada y reservada	Acto administrativo e índice	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adoptar un plan de accesibilidad para personas pertenecientes a grupos caracterizados como indígenas, afrodescendientes y otras características étnicas y culturales	Plan de accesibilidad	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	4.2	Adoptar un plan de accesibilidad para	Plan de accesibilidad	Administrador de la página,	Julio 2021

		personas con discapacidad		Todas las secretarías	
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Adoptar un plan de monitoreo al acceso a la información pública que disponga los informes de solicitudes debidamente clasificado	Plan de monitoreo	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	5.2	Adoptar cronograma mensual de verificación y verificación de las solicitudes de información	Cronograma	Administrador de la página, Todas las secretarías	Julio 2021
	5.3	Auditoría al proceso de transparencia	Informe de auditoría	Control Interno	Trimestral

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

6 Componente 6: Iniciativas Adicionales

OBJETIVO: Impulsar iniciativas propias de la entidad territorial que permita fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción incorporando dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración municipal.

Subcomponente		Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Código de ética	1.1	Actualizar el código de ética incluyendo políticas de conflictos de intereses, con la participación de funcionarios, comunidad y contratistas	Código de integridad actualizado	Talento Humano	Enero 2021
	1.2	Socialización y publicación del código de ética	Código de integridad socializado	Talento humano	Enero 2021
2. Monitoreo de apropiación, socialización y aplicación del código de ética	2.1	Adopción de un plan de monitoreo para verificación permanente de la apropiación del conocimiento del código de ética, la aplicación de sus principios y valores y el aseguramiento de la socialización continua periódica	Plan de monitoreo	Talento humano, todas las secretarías	Marzo 2021
	2.2	Adoptar programa trimestral de verificación	Cronograma	Talento humano, todas las secretarías	Abril 2021
	2.3	Auditorías de aplicación del código de ética y	Informe de auditoría	Control interno	Trimestralmente

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 a.m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

		puesta en práctica de los principios y valores			
3. Encuentros comunitario anticorrupción por la transparencia, la ética y el servicio al ciudadano	3.1	Realización de eventos en diferentes sitios del municipio para promover el plan anticorrupción, la atención al ciudadano y la ciudadanía	Eventos	Control interno, protocolo y comunicaciones	Trimestralmente
4. Espacio radial y escrito para difusión de campaña anticorrupción y participación ciudadana	4.1	Pautas publicitarias y espacios de interlocución con la comunidad para tratar temas anticorrupción y atención al ciudadano	Pautas y eventos	Control interno, protocolo y comunicaciones	Mensual

5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Según lo establecido en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, v.2", la Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo Seguimiento: A continuación, se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el año 2021, la fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

• OPORTUNIDADES • PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguna.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Alcaldía Municipal de El Molino

Componente: Evaluación y Seguimiento

SEGUIMIENTO 1 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones

Componente: Evaluación y Seguimiento

SEGUIMIENTO 2 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones

Componente: Evaluación y Seguimiento

SEGUIMIENTO 3 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Causas: son los factores externos (amenazas) e internos (debilidades) que generan mayor vulnerabilidad frente a los factores de riesgos de corrupción en la entidad.

FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	DEBILIDADES	FACTORES INTERNOS
	Falta de planeación en los presupuestos para el desarrollo de los diferentes procesos contractuales	Funcionarios no capacitados y falta de bienestar social y convivencia laboral	
	Variación constante de los precios para la consolidación de presupuestos de los proyectos a realizar que conlleven al detrimento de las finanzas del municipio	Falsedad de documentos por parte de los empleados	
	Circunstancias ambientales que motiven la declaración de urgencia manifiesta sin los requisitos legales necesarios para la declaración de esta y que conlleven al desarrollo de procesos contractuales a través de esta figura de contratación	Inseguridad Informática	
	Inducción o estimular al favorecimiento de los procesos de selección a oferentes de algún grupo político	Los activos no alcanzan para cumplir las metas dispuestas en el plan de desarrollo.	
	Creación de nóminas paralelas mediante la figura de la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	Falta de ética y valores a la hora de diligenciar o emitir documentos relacionados con la secretaría	
	Constantes cambios en la normatividad contractual que conlleven a la manipulación o favorecimiento en la adjudicación de contratos	Favorecimiento a personas de manera amañada	
	El no cumplimiento del principio de transparencia en las diferentes etapas del proceso contractual	Manipulación del funcionario encargado.	
	El terrorismo causa pánico, amenaza, terror a los habitantes de una comunidad creando desplazamientos y atrasando el progreso de la comunidad	No hay corresponsabilidad ni control preventivo	
	El continuo crecimiento de la población hace que los proyectos queden cortos a la satisfacción de la comunidad. El terrorismo frena el progreso de la comunidad y el desarrollo de programas y proyectos	Probabilidad de asignación a dedo de los beneficiarios del subsidio económico	
	Poca inversión social y alteración de la calidad de vida de los ciudadanos	Base de datos insegura, corruptible	
	Población afectada a prestación de un mal servicio en su salud.	Asignación amañada de turnos de entrada y mecanismos de salida.	
	Falta de Oportunidades de la comunidad para poder acceder a programas de salud que los beneficien	Falta de Oportunidades de la comunidad para poder acceder a programas de salud que los beneficien	

• OPORTUNIDADES • PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguna.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

DESCRIPCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

CAUSA	RIESGO DE CORRUPCIÓN	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Criterio del funcionario encargado del programa	Concentración de información en una persona	El orden de entrada, de salida y determinación de los pagos se concentra en una sola persona	Favorecimiento a un grupo privilegiado o apropiación de recursos que no son cobrados.
Criterio del funcionario encargado del programa	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	La base de datos se maneja según el criterio del funcionario encargado y no es segura	Perdida de información y manipulación
Diseño de estudios previos por parte de funcionarios o asesores con tendencia a favorecer ciertos grupos o personas en particular	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Participación o injerencia tanto de funcionarios, contratistas o particulares tendientes al favorecimiento de posibles oferentes o limitando la invitación con base en debilidades de los contratistas en el mercado, consagrando el favorecimiento en el diseño de los estudios previos	Favorecimiento de un oferente en particular que conlleva a la adjudicación de un contrato. Posibles causas sancionatorias de tipo disciplinario, fiscal y penal.
Falta de personal capacitado e idóneo para velar con los deberes y obligaciones en la supervisión de contratos	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Deficiente o nula participación de los supervisores en el desarrollo del objeto contractual, así como el control y vigilancia en el aspecto técnico, jurídico y financiero por parte del supervisor hacia el contratista y al cumplimiento de las obligaciones contractuales. Falta de idoneidad y experiencia del supervisor designado para el desarrollo del contrato, especialmente en el desarrollo de contratos que requieren de experticia y conocimientos profesionales en particular.	Incumplimiento de contratos, terminación unilateral de los mismos, sanciones disciplinarias graves por parte de funcionarios
Trafico de influencias	amiguismo y clientelismo	El favorecer compromisos políticos genera que se evadan pagos por concepto de compendios.	Bajo recaudo, detrimento patrimonial
Ausencia de canales de comunicación (Servicio de	Información mal intencionada en	Desinformación a nivel radial, de las	Desinformación a la comunidad, causando

• OPORTUNIDADES • PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laguna.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

Internet con poca cobertura, Emisora Local).	contra de la imagen y el buen nombre	actividades realizadas y por ejecutar del ente oficial.	confusión, malestar social y político
Desconocimiento de las normas y falta de experiencia.	Realizar Estudios Previos o de factibilidad superficial.	Adjudicar un contrato a sabiendas que en el Estudio Previo, el contratista no reúne el perfil exigido para realizar el proyecto	Consecuencias Penales, Administrativas, Fiscales y Disciplinarias
Concentración de contratación y Amañamiento con una sola persona y buscar el favorecimiento personal	Contratar con compañías de papel	Las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos y que por favorecer a una sola persona para que lleve a feliz término y se le adjudique el contrato	Brindar un verdadero beneficio a la comunidad, y por ende es la administración la que incurre en faltas disciplinarias, penales y fiscales
Desconociendo o conociendo se manipula la información, adulterando su estado normal	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Vulnerabilidad en la información	Si cualquier persona tiene acceso a la información puede haber Cambios en las bases de datos, hackear claves
No informar el estado del trámite o petición a la comunidad.	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	No informar a la comunidad porque no se le ha dado respuesta al trámite	Derechos de petición, tutelas y sanciones
Otorgación de subsidios a personas necesitadas	Entrega de subsidios de vivienda a un grupo de personas amaños	Destinar los subsidios a un grupo favorecido por la persona o secretaria encargada de esta labor	Inconformidad en la comunidad más vulnerable por no poder acceder a las ayudas asignadas por el gobierno
Tramites de documentación	Cobro de trámite de documentos	Realizar trámites de documentos a cambio de dinero	Manejo inadecuado de las facultades otorgadas por el Alcalde municipal en el desempeño de sus atributos como funcionario público

• OPORTUNIDADES • PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal

 (301) 304-5199

 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 alcaldia@elmolino-laгуajira.gov.co

 Alcaldía de El Molino

 @alcaldiaelmolino

ANEXO 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL
EL MOLINO
NIT: 800092788-0



ALCALDÍA
EL MOLINO
+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

SECRETARÍA DE PLANEACION

INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN	Día:	Mes:	Año:
Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias -PQRSD- primer Semestre- 2021		
Secretaría y/o dependencia(s):	Secretaria de Gobierno - Oficina jurídica,- Maryoris Acosta y Alcira Salinas		
Objetivo del seguimiento:	Objetivo General: Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes medios oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la administración municipal.		
Alcance del seguimiento:	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias –PQRSD presentados por la Oficina jurídica, la encargada de Atención al Ciudadano, durante El periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.		
Marco Normativo:	Ley 87 de 1993 • Constitución Política de Colombia Arts. 23, 74 • Ley 962 de 2005 • Ley 1437 de 2011 • Ley 1755 de 2015 • Decreto 491 de 2020 • Decreto 140 de 2014 • Decreto 272 de 2017 • Decreto 328 de 2008 • Decreto 107 de 2014		
Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Personal De Apoyo	
JUAN PABLO VEGA ESCOBAR	Carlos Andrés Rincones Muñoz	Francis Morales López	

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO



Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal



(301) 304-5199



Correo electrónico: PQRSD@elmolino.gov.co



alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co



Alcaldía de El Molino



@alcaldiaelmolino

 ALCALDÍA EL MOLINO + OPORTUNIDADES + PROGRESO	INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
---	--

1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en el primer semestre comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.

Las PQRSD son recibidas y atendidas a través de la plataforma oficial del municipio, cada Secretaría y/o dependencia se encarga de gestionar las solicitudes ingresadas con el objetivo de proceder a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSD ingresadas ante la entidad durante el primer semestre de 2021, con el apoyo de la Oficina jurídica y la secretaria de despacho que son la encargadas de distribuir las, para que la dependencia que le corresponda le dé una oportuna respuesta a la PQRSD, (en la administración no existe la oficina de atención al Ciudadano), quienes se encargan de clasificar la información de acuerdo al Tipo de respuesta (afirmativa/negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia), con estas estadísticas se busca generar acciones preventivas y correctivas que ayuden a fortalecer el proceso interno.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199
 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 a.m

 alcaldia@elmolino-lagujira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino

Realizando un análisis detallado de lo recepcionado de las PQRSD se puede observar que los medios de recepción con mayor concurrencia y utilizados por la ciudadanía son: Correos electrónicos y plataformas digitales, esto atribuido a que por motivo de la Pandemia por COVID 19 la administración municipal trabajo fuertemente con el equipo de comunicaciones para lograr fortalecimiento de los canales digitales y así evitar los desplazamientos de las personas contribuyendo de esta manera a la preservación de la salud y la contención de la propagación del virus.

CANALES DE RECEPCION DEL TOTAL DE LAS PQRSD.

- 1-CORREO POSTAL 0. (No existe.)
- 2-TELEFONICO 0 (No existe)
- 3-PRESENCIAL
- 4-CORREO ELECTRONICO.
- 5-VENTANILLA 0 (No existe.)
- 6-PAGINA - 38
- 7-BUZON DE SUGERENCIAS. 0 (No existe.)

Conforme a lo estipulado por La Ley 1755 de 2015, la administración municipal adopta las definiciones de PQRSD y promueve esta información con el objetivo de que la ciudadanía clasifique correctamente sus peticiones.

Para el primer semestre de 2021 el comportamiento de las PQRSD recibidas según el tipo de requerimiento fue el siguiente

CLASIFICACION PQRSD	
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SEMESTRE
PETICIONES	06
QUEJA	0
SOLICITUD DE INFORMACION	03
RECLAMO	0
SUGERENCIA	29
DENUNCIA	0
TOTAL	38

Como se mencionó anteriormente en muchos casos se presenta que el ciudadano no tiene conocimiento o no realiza la tipificación correcta de la PQRSD, por lo que desde la oficina de Jurídica se debe hacer una reclasificación y así poder darle

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
DESPACHO	01	2.632%
SECRETARIA DE SALUD EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	07	18.422%
SECRETARIA DE PLANEACION.	19	50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	08	21.052%
SECRETARIA DE HACIENDA	03	7.894%
TOTAL	38	100 %

Como se puede observar la Secretaría de planeación recibió el mayor número de solicitudes con el 50,00% (equivalente a 19 solicitudes) de las PQRSD, mientras que la Secretaría de gobierno solo recibió el 21,052% (equivalente a 08 solicitudes) del total de las peticiones que ingresaron en el primer semestre de 2021.

2. HALLAZGOS

- Desinformación de la ciudadanía al momento de ingresar las PQRSD llevando a una mala tipificación de la petición.
- No tenemos ventanilla única, teléfono, buzón de sugerencias, que faciliten una mejor intercomunicación entre la administración y la ciudadanía.
- Es importante que, todos los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, las dependencias encargadas de dar respuesta a las solicitudes analicen las causas y razones por las que en algunas ocasiones no se responde de manera oportuna a la ciudadanía y se dé una respuesta que satisfaga la necesidad del peticionario
- Trabajar más en el acompañamiento a la ciudadanía no solo para que ingresen las peticiones de manera correcta sino también evaluar si la respuesta recibida cumple o no con los requerimientos del ciudadano.
- Realizar encuestas para saber cuáles son las debilidades, fortalezas y las oportunidades, para mejorar cada día más para lograr los objetivos.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199
 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL
EL MOLINO
NIT: 800092788-0



ALCALDÍA
EL MOLINO
+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

SECRETARÍA DE PLANEACION

- Tener presente el procedimiento de Peticiones; quejas y Denuncias que se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para poder tramitar de una manera correcta las PQRSD que ingresan.
- Recordar a los funcionarios la importancia de cumplir con las disposiciones de la ley establecidas (ley 1755 de 2015 / Decreto 491 de 2020) para la respuesta oportuna a las PQRS.

CARLOS ANDRÉS RINCONES MUÑOZ

Secretario De Planeación Con funciones de control Interno

Proyectó: Francis Morales López *FM*
Profesional de apoyo
Revisó: Francis Morales López *FM*
Profesional de apoyo

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199

alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino

ANEXO 9. POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL

Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de El Molino

INTRODUCCION

La Alcaldía del Municipio de El Molino presenta y estructura éste documento, con miras a la adopción por las instancias competentes, para ello se presentan los aspectos y consideraciones tenidos en cuenta para su formulación, líneas y principios estratégicos que permitirán su desarrollo a través del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar-PHVA con los cuales se pretende guiar el conjunto de políticas operativas, procesos, procedimientos, metodologías, instancias e instrumentos técnicos y administrativos que garanticen la disponibilidad de la documentación e información que sirve como soporte para el cumplimiento **de la misión y la visión** de la entidad.

La formulación de ésta política tiene como finalidad, generar cultura acerca de la importancia de los documentos e información de la Alcaldía Municipal como evidencia de la gestión, respaldo de transparencia, garante de derechos de la comunidad en sus diferentes dimensiones y la preservación y conservación del patrimonio documental en el marco que establece la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos” y El Decreto 1080 en su artículo 2.8.2.5.6 donde señala la obligación de toda entidad pública de formular una Política de Gestión de Documentos con los siguientes componentes:

- Marco Conceptual claro para la gestión de la información física y electrónica de las entidades públicas.
- Conjunto de estándares para la gestión de la información en cualquier soporte
- Metodología general para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información, independiente de su soporte y medio de creación.
- Programa de gestión de información y documentos que pueda ser aplicado en cada entidad.
- La cooperación, articulación y coordinación permanentes entre las áreas de tecnología, el archivo, las oficinas de planeación y los productores de la información.

Teniendo en cuenta estos lineamientos la Alcaldía de El Molino, La Guajira, proyecta éste documento y se articula con la Política de Gestión Documental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199
 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino

Esta política debe ser aplicada en todos los procesos productores de documentación e información en cualquier soporte.

1. OBJETIVO DE LA FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

- Dotar a la Alcaldía Municipal de El Molino de un instrumento archivístico de normalización, que le permita hacer una administración unificada de sus documentos físicos y electrónicos, contemplando todos los ciclos de vida desde que se generan hasta su disposición final bajo un sistema integral sistemático y armonizado de cada uno de los procesos de la gestión documental que comprende la Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración; que sirva como soporte al cumplimiento de la misión de la entidad, facilitando el acceso y consulta por parte de la comunidad y de los mismos funcionarios.
- Fomentar las mejores prácticas para la correcta gestión de los documentos e información articulando el Modelo de Integral de Planeación y Gestión – MIPG con las políticas de cero papeles, gobierno en línea, seguridad de la información y austeridad del gasto.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el estado en que se encuentra la Gestión Documental actualmente en la Entidad, con el fin de determinar los aspectos a fortalecer dentro del Programa.
- Revisar y actualizar los procesos de Gestión Documental de la Entidad, definiendo lineamientos claros y de fácil adopción permitiendo la maximización de los eventos y resultados de la gestión.
- Resaltar la importancia que tienen los documentos de archivo generados en la entidad, dentro del cumplimiento de sus funciones.
- Divulgar e implementar el programa de Gestión Documental planteado para la entidad.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

 Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199
 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m

 alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino



2.2. GESTION DOCUMENTAL

RESPONSABLES

- Alta Dirección. La alta dirección es un grupo interdisciplinario los cuales conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la entidad quienes establecerán la política de gestión documental y verificará su integración con el resto de las políticas de la Alcaldía Municipal.
- Desde el año 2012 hasta la vigencia 2019 la Alcaldía Municipal cuenta con un Comité Interno de Archivo, el cual dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, fue reemplazado por el Comité Municipal de Gestión y Desempeño como asesor de la alta dirección.

Los responsables de los procesos misionales, de apoyo, de evaluación y control

- Todos los responsables de procesos misionales, de apoyo, de evaluación y control y estratégicos aplicarán la política de gestión documental al interior de la entidad y garantizarán el ejercicio de los derechos reconocidos a los ciudadanos.

+ OPORTUNIDADES + PROGRESO

Carrera 2 No. 5-72 / Plaza Principal
 (301) 304-5199
 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 am
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m

alcaldia@elmolino-laguajira.gov.co
 Alcaldía de El Molino
 @alcaldiaelmolino

ANEXO 10. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CP-ME-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 25/03/2022

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE EVALUACIÓN Y CONTROL	EVALUACIÓN
OBJETIVO	ALCANCE
Mecanismos de seguimiento, medición, evaluación y validación que permitan evaluar de forma continua la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos en el marco de un enfoque sistemático orientado a promover una cultura de control Realizar la vigilancia y control de gestión mediante la puesta en marcha para contribuir a la legalidad y transparencia, recolectar información para corregir y evitar desviaciones, asimismo mejorar el desempeño organizacional.	Inicia con la programación de auditorías, revisiones de acciones inmediatas, evaluaciones del sistema de control interno y promoción de la cultura de control, y finaliza con el seguimiento a la aplicación de acciones de mejora para corregir o prevenir el potencial real. Incompatibilidad. , Proceso, planificación de programas, ejecución de proyectos, cumplimiento normativo y seguimiento de informes presentados. Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Evaluación y Control y demás Unidades Administrativas adscritas a la Administración Municipal de El Molino.

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	MIPG	1ª. DIMENSION. TALENTO HUMANO
	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		1.2. Aspectos mínimos para la implementación
	4.4.1 Caracterización de Procesos		1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
	4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos.)		1.2.2 Política de integridad
	5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		1.3 Atributos de calidad de la Dimensión
	5.1.1 Generalidades		2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		2.2 Aspectos mínimos para la implementación
	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		2.1.1 Política de planeación institucional
	7.3 Toma de Conciencia		2.1. 2 política de integridad.
	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		2.3 Atributos de calidad para la Dimensión
	7.5.2 Creación y actualización		3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS
	7.5.3 Control de la información documentada		3.2 Aspectos Mínimos para la implementación
	8.6 Liberación de los productos y servicios		3.2.1 De la ventanilla hacia adentro:

Revisado por: Coordinador de Calidad o quien haga sus veces	Aprobado por: Secretario de Evaluación y Control
--	---



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CP-ME-01

Versión: 04

Fecha actualización:
25/03/2022

Norma	Requisitos
	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 AUDITORÍA INTERNA 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 10. MEJORA 10.1 GENERALIDADES 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.3 MEJORA CONTINUA

Norma	Requisitos
	3.2.1.1 Política de Fortalecimiento 3.2.1.3 Política gobierno digital organizacional y simplificación de procesos: 3.2.2 Relación Estado Ciudadano: 3.2.2 Relación Estado ciudadano 3.3 Atributos de calidad para la dimensión 4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS 5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2. Aspectos mínimos para la implementación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión 6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN 7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
- Proceso Direccionamiento estratégico - Proceso Evaluación y mejoramiento continuo	- Contexto Estratégico de la Entidad - Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas - Resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno de Vigencias Anteriores	- Identificar oportunidades y riesgos para el proceso a través del análisis del contexto estratégico de la entidad. - Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso - Programar la Evaluación del Sistema de Control Interno, programar las auditorías internas.	- oportunidades y riesgos para el proceso identificado. - Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, identificados.	- Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo - Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIGI



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CP-ME-01

Versión: 04

Fecha actualización:
25/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
- Procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIGI) - Organismos de Control de los Niveles Nacional y Territorial - Audidores Externos - Entidades Certificadoras	- Informes de Auditorías Internas de vigencias anteriores - Necesidades de Auditoria - Necesidades de Verificación de acción inmediata - Mapa de Riesgos Plan de Desarrollo - Estructura orgánica, planta de cargos, manual de funciones y competencias laborales - Resultados de Auditorías Externas - Normatividad Vigente - Directrices, necesidades y propuestas para el mantenimiento y mejoramiento del SIGI.	- Programar las Verificaciones de Acción Inmediata - Planear el Fomento de la Cultura del Control - Planear asesoría y acompañamiento a las diferentes unidades administrativas y procesos de la Administración Municipal - Planear las estrategias para la gestión de riesgos de la entidad - Recopilar y recolectar los recursos e informes requeridos para la ejecución del proceso. - Elaborar plan de acompañamiento para el mejoramiento a los procesos del SIGI.	- Evaluación del Sistema de Control Interno - Programa Anual de Auditorias - Programa de Verificaciones de Acción Inmediata - Áreas a evaluar. - Instrumentos. - Plan de Evaluación al SCI - Identificación del Riesgo - Recursos identificados - PQR identificadas - Programación asesoría y acompañamiento en las Unidades Administrativas - Necesidades de comunicación.	- Comité Gestión y Desempeño - Alta Dirección - Proceso Comunicación Pública - Unidades Administrativas
Control Interno de Gestión Auditores competentes Departamento	Programa de auditorías aprobado Instrumento o criterios de evaluación	H - Realizar la evaluación independiente al sistema de control interno - Realizar las Auditorías de Control Interno - Realizar auditorías internas al SIGI	Recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno Recomendaciones para el mejoramiento de la gestión, identificación de	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Consejo Asesor del Gobierno Nacional

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
– Administrativo de la Función Pública. – Contaduría General de la República – Procesos del SIGI – Entidades gubernamentales del orden nacional y Departamental. – Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	– Objetivos para la Evaluación del Sistema de Control Interno – Instrumentos Aplicables para la evaluación del Sistema de Control Interno y el Control Interno Contable. – Información de la Entidad – Bienes y Servicios Contratados. – Herramientas de mejoramiento. – Plan de acompañamiento en el mejoramiento de los procesos del SIGI.	– Evaluar a los auditores internos – Realizar seguimiento a los planes de acción. – Realizar seguimiento al plan de desarrollo. – Realizar la evaluación del sistema de control interno. – Elaborar y presentar los informes requeridos producto de la gestión del control interno – Rendir las cuentas del municipio a las entidades y organismos de control que las requieren – Definir y promover la metodología para identificar y controlar las salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones. – Definir y promover la metodología para mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SIGI. – Acompañar y asesorar a los equipos de mejoramiento continuo de los procesos del SIGI. – Definir y promover la metodología para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora. – Realizar seguimiento y control a los riesgos y planes de mejoramiento de la administración	– Oportunidades de mejoramiento continuo. – Informes de auditorías internas – Informe ejecutivo anual de evaluación del sistema de control interno – Informe de control interno contable – Fomento de la cultura del control – Informe de control interno contable – Información documentada para el mejoramiento a los procesos. – Asesoría y acompañamiento para el mejoramiento del SIGI	– En materia de control interno. – Departamento administrativo de la función pública DAFP – Órganos de control – Procesos del SIGI – Secretaría de hacienda.
– Proceso evaluación y mejoramiento continuo	– Resultado de la gestión del proceso.	V – Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al proceso.	- o Informes de seguimiento de: – Los servicios asociados al proceso.	– Proceso evaluación y mejoramiento continuo.

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Procesos SIGI órganos de control	Informes de auditorías internas y evaluación de auditores. PQRS tramitadas hallazgos de auditorías internas y externas (Ver anexo 8) Mapa de riesgos del proceso servicios contratados Indicadores de gestión del proceso Informes de seguimiento a los mapas de riesgos institucionales y de corrupción (Ver anexo 7) Informes de seguimiento y cumplimiento de los indicadores de gestión de los procesos del SIGI	Atender las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS Analizar los informes de resultados y la evaluación de los auditores Analizar los hallazgos de las auditorías internas y externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de salidas no conformes del proceso. Realizar interventoría a los servicios contratados. Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de corrupción Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Analizar los resultados del seguimiento y control a los riesgos institucionales y de corrupción y a la eficacia de las acciones implementadas Analizar los resultados del seguimiento y cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos del SIGI	Auditorías internas y evaluación de auditores PQRS tramitadas Hallazgos de auditorías internas y externas Registro de salidas no conformes (servicios no conformes) Interventoría y supervisión a los servicios contratados Mapa de riesgos indicadores de gestión Riesgos institucionales y de corrupción Indicadores de gestión de los procesos Oportunidades de mejoramiento Plan de mejoramiento	Proceso direccionamiento estratégico Control interno de gestión

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso de evaluación y mejoramiento continuo.	- Mejoramiento del análisis de: - Los servicios asociados al proceso - Auditorías internas y evaluación de auditores. - PQRS tramitadas hallazgos de auditorías internas y externas - Registro de salidas no conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los servicios contratados - Mapa de riesgos del proceso - Encuestas de percepción - Riesgos institucionales y de corrupción	- Actualizar la información documentada aplicable al proceso - Aplicar acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora). - Actualizar el mapa de riesgos - Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (correctivas, preventivas) implementadas	- Información documentada actualizada - Acciones correctivas - acciones preventivas - acciones de mejora - Mapa de riesgos actualizado - Plan de mejoramiento	- Proceso de evaluación y mejoramiento continuo. - Alta dirección - Secretaría de evaluación y control. - Órganos de control

ANEXOS 11. EVIDENCIAS



Ilustración 12. Mesas de trabajo con la comunidad Molinera.



Ilustración 13. Mesas de trabajo.



Ilustración 14. Mesas de Trabajo.