ESTANDARIZACION Y ACTUALIZACION DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES DE UTICA CUNDINAMARCA

TANIA JULIETH MAHECHA ROMERO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIVISION DE INGENIERIAS

BOGOTÁ

2021

ESTANDARIZACION Y ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES DE UTICA CUNDINAMARCA

TANIA JULIETH MAHECHA ROMERO

Proyecto Trabajo de Grado

Asesor Alexis Navas Domínguez

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIVISION DE INGENIERIAS

BOGOTÁ

2021

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO 6

ABSTRACT 7

2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL PROYECTO 8

3. INTRODUCCIÓN 11

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOCIAL 13

5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 14

6. OBJETIVOS 15

OBJETIVO GENERAL 15

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 15

7. JUSTIFICACIÓN 16

8. ALCANCE O DELIMITACIÓN 18

9. MARCO REFERENCIAL 19

9.1. Marco Conceptual 19

9.2. Marco Teórico 23

9.3. Legal y Normatividad 50

10. DESARROLLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS, ANALISIS Y DESCRIPCION DE RESULTADOS 54

11. POSIBILIDADES DE CONTINUIDAD O AUTOSOSTENIBILIDAD 96

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 97

BIBLIOGRAFIA 98

Bibliografía 98

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 29
Tabla 2 58
Tabla 3 66
Tabla 4 68
Tabla 5 70
Tabla 6 76
Tabla 7 78
Tabla 8 80

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 9
Ilustración 2 10
Ilustración 3 34
Ilustración 4 35
Ilustración 5 36
Ilustración 6 37
Ilustración 7 38
Ilustración 8 39
Ilustración 10 59
Ilustración 11 60
Ilustración 12 61
Ilustración 13 62
Ilustración 14 64
Ilustración 15 72
Ilustración 16 73
Ilustración 17 82
Ilustración 18 86
Ilustración 19 88
Ilustración 20 93
Ilustración 21 94
Ilustración 22 95

1. RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de grado pretende abordar la problemática que tiene la Alcaldía de Utica Cundinamarca frente a la ausencia de formalización y levantamiento de sus procesos y procedimientos; así como la falta de cumplimiento de algunos requisitos frente a la ley que son exigidos a las entidades gubernamentales. Para alcanzar aquello que se solicita y cumplir con su plan de desarrollo “UTICA EN EJECUCION”; se deberá comenzar con la revisión pertinente del manual existente evaluando todos aquellos inconveniente y falencias teniendo en claro que tanta información es apta para el proyecto, por lo consiguiente se procede a la actualización de todos los procesos a detalle con el pertinente encuentro con cada uno de los funcionarios de las diferentes dependencias de la administración, con esto lograra la estandarización de cada uno de los procesos logrando que la comunidad sea beneficiada de una manera significativa.

ABSTRACT

This degree work aims to address the problems faced by the Mayor's Office of Utica Cundinamarca in the absence of formalization and lifting of its processes and procedures; as well as the lack of compliance with some requirements against the law that are demanded of government entities. To achieve what is requested and comply with its development plan "UTICA IN EXECUTION"; It should begin with the pertinent revision of the existing manual, evaluating all those inconveniences and shortcomings, bearing in mind that so much information is suitable for the project, therefore, all the processes are updated in detail with the pertinent meeting with each of the officials of the different administration departments, with this will achieve the standardization of each of the processes, ensuring that the community is benefited in a significant way.

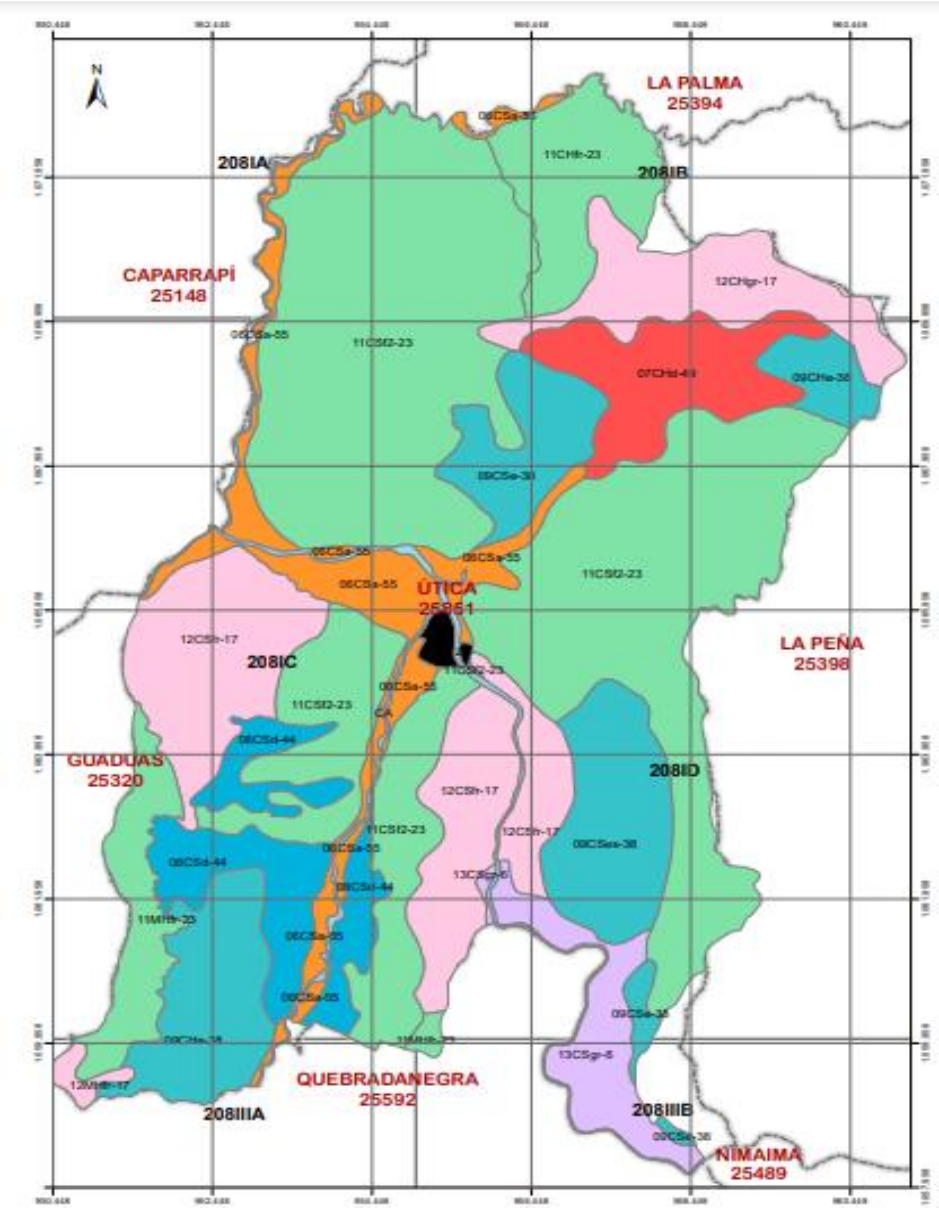
2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL PROYECTO

El proyecto será realizado en el Departamento de Cundinamarca, Municipio de Utica, Con la Alcaldía Municipal

A continuación se presentan el mapa de la ubicación del municipio (Ver ilustración 1) y su esquema de orden territorial (Ver ilustración 2)

Ilustración 1

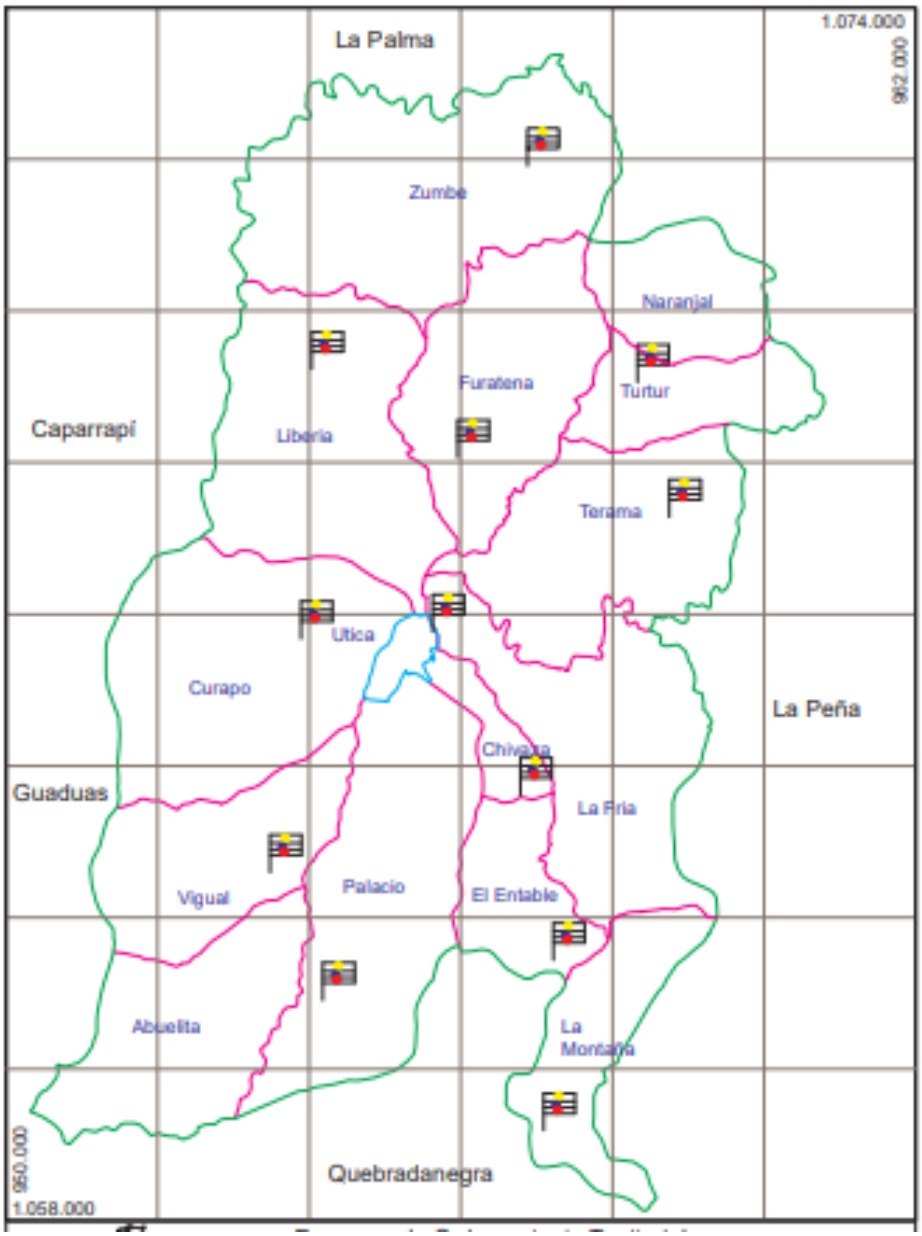
Mapa Ubicación de Utica Cundinamarca y Municipios vecinos



Nota 1 El mapa muestra la ubicación de Utica Cundinamarca con sus Municipios vecinos Tomado de Utica Actualización Cartografía y Documentos (Pág. 17) [1]

Ilustración 2

Mapa de la división política de Utica Cundinamarca



Nota 2 Se especifica la división Socio Policita del municipio con sus veredas específicas Tomada de Documento "MECI" Utica Cundinamarca [2]

3. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se realizó en el marco de la práctica de desarrollo comunitario dentro de municipio de Utica Cundinamarca, partiendo desde dos puntos que son la necesidad de la administración de realizar un mejoramiento dentro de sus procesos y procedimientos con el fin de cumplir a cabalidad los requerimientos de los entes gubernamentales, De la mano con el compromiso de la autora, dando cumplimiento a la proyección del proyecto de grado escogido y los requerimientos como beneficiara del programa cuatro por una opción de vida.

El objeto principal del proyecto consiste en el análisis, revisión, actualización de los procesos de la administración Municipal de tal manera que se elaboraron entrevistas a cada funcionario con el fin de documentar las actividades que desempeñan detalladamente; identificando oportunidades de mejora, aportando de manera significativa, para que la entidad decida dar continuidad con la implementación y ejecución del proyecto.

Dentro de los procesos y procedimientos de una entidad se consignan la descripción de las actividades que desarrolla cada funcionario de manera clara y concisa; plasmando los puestos administrativos que intervienen y precisan la responsabilidad a su cargo, los cuales contienen formularios, documentación, cualquier tipo de dato que pueda aportar al desarrollo óptimo dentro de la Alcaldía.

Encontrándose un manual de procesos y procedimientos en donde se manifiesta la información básica referente al funcionamiento de todas las

dependencias, ayudando a formular un diagnóstico de cómo se estaban manejando el proceso.

Enfatizando que este manual aporta de manera significativa debido a que dentro de él se documenta la descripción de tareas, ubicación, requerimientos, los responsables de la ejecución de los procesos, Auxiliando y capacitando en la inducción del puesto de trabajo puesto que se cuenta con una descripción detallada de las actividades de cada puesto y los formatos que se deben de utilizar, de la misma manera ayudado a la coordinación de actividades, evitando duplicidad en la documentación. es de suma importancia enfatizar que con ellos se genera una base estable para el mejoramiento de los sistemas, procedimientos, procesos y métodos dentro de la administración ; Contando con un aporte en los Macro procesos de apoyo el cual cuenta con los procesos de Gestión Administrativa de la Hacienda Pública, Gestión Contractual, Gestión de Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Documental con la participación de las Secretarias de Hacienda, Gobierno y Bienestar Social y por último el de apoyo con el proceso de evaluación de gestión y control

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOCIAL

La situación actual del Municipio de Utica, dentro del desarrollo de sus actividades cuentan con cuatro macro procesos, En el estratégico que se desglosan los procesos de planeación estratégica y plan de desarrollo en donde se quiere apoyar a la comunidad en áreas como la infraestructura, proyectos de interés social y apoyo a la comunidad estando a cargo de la Secretaria de Planeación; El misional que se desglosan en procesos como la Gestión de Desarrollo Social Gestión en Educación, Gestión Cultural, Gestión en Deporte, Gestión en Salud, Desarrollo Territorial, Asistencia Técnico Agropecuaria, Presentación de SPD, Atención de Desastres Justicia y Seguridad Ciudadana, Atención Integral a la familia y Menores, Orden Público y Seguridad, Atención a población Desplazada, Asignado Secretaria de Planeación, Bienestar social y Gobierno; El de Apoyo en el cual se encuentran los procesos de Gestión Administrativa, Gestión contractual, Gestión de Talento Humano, Gestión jurídica, Gestión de bienes y servicios, gestión documental encargados la Secretaria de Hacienda, Gobierno y Bienestar social; El ultimo el de Apoyo en cual cuenta con el procesos de Evaluación de Gestión y control a cargo de Secretaria de planeación e infraestructura

En el momento inicial se contaba con un documento guía dentro del primer levantamiento de información básica, requiriendo de revisión y actualización el cual no contaba con la estructura adecuada, de esta manera se refleja que el desarrollo de procesos era de manera empírica

Dado lo anterior se formula el problema identificando dentro del proyecto

5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dado a que no existía una estandarización de los procesos los cuales se realizaban de manera empírica por los funcionarios, se presentó una falta de control, revisión rigurosa del manejo de los procesos por parte del área encargada.

Frente a la problemática anterior se presentaban dificultades dentro de la administración como lo son desinformación de los usuarios de la manera adecuada de realizar trámites, presentándose reproceso debido a que solicitante se viera en la obligación de repetir actividades, duplicidad de los documentos y/o formatos obsoletos que manejaba la administración, de la misma manera contaba con falencias dentro de la documentación que reposaba en la Alcaldía generando un atraso dentro del progreso esperando.

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar la revisión y actualización del manual de procesos y procedimientos de la Alcaldía de Utica, para lograr la estandarización y avance en los procesos, que contribuyan a una mejor administración pública en beneficio de los ciudadanos y la comunidad que hace uso de los servicios del municipio

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer un diagnóstico sobre la condición en la que se encuentran los diferente procesos que hacen parte de la alcaldía
- Realizar una recolección de información y levantamiento de los procesos que hacen parte de los servicios de la Alcaldía
- Diseñar los niveles de documentación para poder describir y estandarizar los procesos del municipio
- Identificar oportunidades de mejora dentro de los procesos municipales con el fin de que estos tengan mayores condiciones de eficiencia y eficacia, así mismo la comunidad se vea beneficiada en el momento de acceder a dichos servicios

7. JUSTIFICACIÓN

La Alcaldía Municipal de Utica Cundinamarca, es una Entidad Territorial perteneciente a la Rama Ejecutiva del poder público del nivel territorial, de acuerdo con la Ley 617 de 2000 y la demás normatividad vigente, se categoriza en sexta categoría de acuerdo a su número de habitantes que es proporcional al presupuesto de ingresos de autónoma destinación que no es superior a los quince mil (15.000) salarios mínimos legales vigentes mensuales, razón por la cual no cuenta con los suficientes recursos para realizar una organización estructural a sus Procesos y Procedimientos, los cuales deben ser articulados e implementados de acuerdo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Los lineamientos determinado por la Ley 1499 del 2017, señalan que, el MIPG debe ser un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los cuidados, con integridad y calidad del servicio, por lo tanto, es primordial que la Alcaldía Municipal de Utica Cundinamarca, logre fortalecer su Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Perteneciente a este modelo, articulando su Manual de Procesos y Procedimientos a la simplificación de los trámites internos y externos, de acuerdo al Estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano Ley 1474 de 2011

Esto permite mejorar los tiempos de atención a la comunidad, ayudan a resolver sus necesidades y adicionalmente establecer un mecanismo que le permita a la Alcaldía adoptar la política de Gestión de Calidad (NTCGP 1000-2009), en sus Procesos y Procedimientos, estandarizarlos y de esta forma simplificar los trámites interno y externos que la Alcaldía ofrece a la ciudadanía en general

8. ALCANCE O DELIMITACIÓN

Es del alcance de proyecto realizar el diagnostico, revisión, documentación, estandarización del manual de procesos y contar con una entrega en los tiempos estipulados. No es del alcance del proyecto la fase de implementación de los procesos estandarizados, No obstante se hará una identificación de oportunidades para ser entregadas al área encargada para su evaluación y posterior implementación.

9. MARCO REFERENCIAL

9.1. Marco Conceptual

9.1.1. Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo anteriormente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. [3]

9.1.2. Caracterización

Se nombra estandarización al hecho y el efecto de estandarizar, la estandarización, por lo tanto, implica concertar una variable para que resulte compatible con un modelo, un patrón o una referencia.

También se puede llamar como normalización, la estandarización es el proceso que se lleva a cabo para establecer y utilizar normas que se emplean a nivel general en un determinando argumento. Cuando se establecen disposiciones principalmente premeditadas para un uso repetido y común, es viable conseguir una clasificación determinada que contribuya a la resolución de un problema (potencial o real). [4]

9.1.3. Procedimiento

Procedimiento es un vocablo que hace informe a la labor que radica en proceder, que significa proceder de una forma explícita. Por otra parte, está afín a un método o una manera de elaborar un producto o servicio. [5]

Un procedimiento radica en perseguir unos pasos predestinados para el crecimiento un trabajo de manera eficaz. Teniendo en cuenta que su finalidad debería ser único y de fácil caracterización, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. [5]

9.1.4. Administración Publica

"El significado de administración se refiere al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las entidades". [6]

La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa. [6]

La administración puede tomarse como la disciplina que se encarga de efectuar una gestión de recursos (sean materiales o humanos) basado en criterios científicos y encaminados a satisfacer un objetivo preciso. [6]

Por otra parte, la administración pública de un Estado es la unión de los organismos que se facultan para aplicar las directivas precisas para el cumplimiento de las leyes y las normas. Los edificios públicos y los funcionarios componen a la administración pública, que aparece como el vínculo entre el poder político y la ciudadanía. [6]

9.1.5. Entrevista

Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una conversación con una o más personas con la meta de hablar sobre temas concretos y con un fin determinado). [7]

La entrevista puede tener un propósito periodístico y desarrollarse y establecer una comunicación indirecta entre el entrevistado y su público. la entrevista puede registrarse con una grabadora para ser reproducida como archivo de audio o copiar en un texto. [7]

Las entrevistas consiguen ser científicas, cuyo propósito es originar la averiguación sobre un argumento relacionado con la ciencia y que supone la obtención de información en torno a la labor de un individuo o grupo para poder aportar sobre las opiniones y sentimientos a la corporación que vaya encaminada la entrevista. [7]

9.1.6. Funcionario

Un funcionario es la persona que ejecuta un empleo público. Tratándose de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado. [7]

Quienes se desempeñan como funcionarios suelen contar con un contrato de trabajo diferente a los que se muestran en la actividad privada. Lo tradicional es que el empleado público tenga circunstancias beneficiosas como lo son los horarios reducidos, vacaciones más amplias, mayor seguridad laboral con esto evitar que los

mejores trabajadores generen un negocio privado y que permanezcan al servicio de la sociedad en general. [8]

9.1.7. Usuario

El registro de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa corrientemente algo. El término, hace memoria a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. [9]

9.1.8. Diagnostico

Un diagnóstico es un juicio o una calificación que se ejecuta sobre una problemática a partir de la investigación y el análisis de situaciones. Por parte de educación, aquello afín: la enseñanza, la ilustración o el adoctrinamiento. [10]

9.1.9. Revisión

Es una técnica que facilita asentir trabajos escritos. Consiste en una determinada cantidad de autores que revisan el escrito y/o documento, para encárguese de efectuar correcciones. Este proceso llega a ser necesario para que el argumento sea aprobado en una publicación seria. [11]

9.1.10. Documentación

Es el acto y resultado de documentar: exponer algo a través de documentos o pruebas. El término suele referirse al conjunto de los documentos que permiten lograr la acreditación de algo. [12]

9.1.11. MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de forjar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. [13]

9.1.12. Municipio de Sexta Categoría

En Colombia más del 90% de los municipios están catalogados en sexta categoría, según las disposiciones legales que son municipios con una población no mayor a 10000 habitantes y con unos entradas corrientes de libre destinación que no superan los 15000 SMLMV. [14]

9.2. Marco Teórico

9.2.1. Teoría General de los sistemas

Un sistema es la vinculación de elementos que interactúa entre el para conseguir la Meta. Un sistema es semejante a una empresa en el que todas las partes trabajan en equipo, interactuando con el medio ambiente tomando unas entradas, teniendo una producción y salidas para que con esto se generen utilidades que beneficien a todos los involucrados dentro de la empresa. [15]

Los sistemas están desarrollados por subsistemas, los cuales marchan para conseguir fines específicos. [15]

9.2.1.1. Características de los Sistemas

El propósito del sistema es llegar a facilitar la información a los subsistemas o organización de tal manera que se enlacen todos los componentes, de tal manera que trabajen con eficiencia y lograr el mismos objetivo". [15]

El control está entrelazado con el medio de los sistemas. Trabajan de manera más idónea si se tienen bajo vigilancia, operando en niveles de desempeños admisibles, denominados como estándares con los cuales se realiza una comparación del nivel de desempeño. [15]

Siempre se deben registrarse las acciones que se localicen por encima o debajo de los estándares, con el fin de ejecutar los ajustes necesarios, Utilizan un modelo de control básico consisten en: [15]

- Estándar para obtener un desempeño aceptable [15]
- Una técnica para medir el desempeño actual [15]
- Un practica para confrontar el desempeño actual con el estándar [15]
- Método de retroalimentación [15]

Los sistemas consiguen ajustar sus acciones para conservar los niveles aprobados. La correlación con el ambiente laboral es fundamental para la vigilancia, recibir y evaluar la retroalimentación consiente que el método determine de qué manera está manipulando. Una empresa produce como salida productos o servicios costos de desvalorización en tema de calidad, entonces es posible que el cliente deje de adquirirlo. En este asunto, las ventas reducidas serán la retroalimentación que

enseñara a la administración que es preciso realizar arreglos, dentro de la calidad del producto y el cómo se fabrica. [15]

De esta manera se visualizan las técnicas aporta en la toma de decisiones ya que por medio del control se logra descubrir donde es necesario realizar mejoras. [15]

9.2.1.2. Elementos de un Sistema

La eficacia de una técnica depende del diseño, avanzando en pruebas, implantación y confiabilidad. Con el fin de satisfacer las necesidades del usuario. Para generar un sistema es indispensable conocer y profundizar en los elementos que lo conforman: [15]

- **Variables:** Se llaman de esta manera a toda aquellos datos que pueden ser alterados o procesados a través de un sistema, aquellas inconstantes constituyen las entradas y salidas [15]
  - Variables de Entrada: Son aquellos componentes a procesar dentro de un sistema, pueden ocupar distintos valores dependiendo la complejidad del sistema [15]
  - Variables de Salida: Son elementos que brotan como consecuencia de un proceso de trasformación de las diferentes variables de entrada, contando con la capacidad de asumir cualquier valor. [15]
- **Parámetros:** Son restricciones, características o conjuntos que ingresan en relación entre entrada y salida, considerado en determinado tiempo, llegando a ser por su misma naturaleza, requisitos legales o capacidad. [15]

- **Componentes:** Son las partes identificables del mismo sistema, como son los recursos humanos, maquinaria, herramienta que proporcionen facilidad en la trasformación del proceso [15]
- **Atributos de los componentes:** Características que tienen las personas y/o objetos, que intervienen en la acción del sistema sea en precisión, confiabilidad, capacidad, contribuyendo a que los objetivos determinados sean sencillos de obtener. [15]
- **Estructura:** Es respectiva al grupo de relaciones que se forman en los procesos, mostrando la manera en que se corresponden las variables [15]
- **Procesos:** Es la consecuencia de todas las acciones que transforman las entradas en salidas, Se convierten las variables de entrada en un sistema de variables de salida confiable. [15]
- **Fronteras:** Se refiriere a delimitar, lo cual se pretende que la visión de las actividades a verificar en el sistema sea amplia, para llegar a transformar las entradas en salidas. [15]
- **Interface:** Son los aquellos medios que le permiten al usuario interactuar con el fin de ofrecer o recibir información, Es una conexión entre dos sistemas. [15]

9.2.1.3. Sistemas de Información

La ocupación principal de la investigación sigue estando en una entidad generadora de nuevas oportunidades. La destreza de hacer uso de la información, nace de los recursos financieros permitiendo conseguir ventajas competitivas, siendo las ideas y la información el mayor impacto con esto manejar la fuerza de trabajo. [15]

El esquema de sistemas es un procesos de observación que conlleva a la observación de cómo trabajan evaluando si es necesario realizar mejoras dentro de los métodos y procedimientos dentro de la organización. [15]

Para el diseño y desarrollo de sistemas necesita de destrezas y técnicas que se deben de complementar para conseguir un método de información afín a las necesidades de la organización. Demanda de compresión del anterior sistema que se manipula dentro de la empresa con el objetivo de planificar, suplir o complementar el sistema determinando la mejor manera de flujo del información, con el fin que este ofrezca apoyo a las acciones de la empresa y se ajuste a la manera en que este trabaja, satisfaciendo las necesidades del consumidor mediante el desarrollo apropiado de los procedimientos. [15]

9.2.2. La Organización

La organización es una conformidad social sistematizada, concertada por dos o más personas, con el fin de lograr un propósito o conjunto de metas comunes. Las empresas de servicio y producción congregan los requisitos de esta definición, lo mismo que escuelas, hospitales, unidades militares, departamento de la policía, organismos del gobierno estatal, municipal e institucional. [15]

Menciona Agustín Reyes Ponce que “Una organización, es la distribución técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades

de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con esto lograr su máxima eficiencia, dentro de los planes y objetivos señalados". [15]

9.2.2.1. Importancia de una Organización

Se logra estimar a la organización como uno de los elementos con más importancia, Debido a que es notorio entre la Entidad y todo su trabajo administrativo, ya que establece el modo en que los directivos regulan sus recursos materiales, humanos y técnicos, encaminados a lograr las metas establecidas, y dependerá de su integración para lograr de una forma más eficaz los objetivos. [15]

9.2.2.2. Principios de la Organización

- Principio de la escala jerárquica: Entre mejor despejada sea la línea de mando, será clara la responsabilidad para la toma de decisiones y eficaz comunicación organizacional. [15]
- Principio de Equidad: El mando delegado a los gerentes individuales y jefes de la línea jerárquica, corresponderá con el mismo valor de autoridad. responsabilidad, equivalencia de circunstancias. [15]
- Principio de la Paridad de Autoridad Responsabilidad: Las operaciones no pueden ser mayor ni menor a la autoridad asignada. [15]
- Principio de la Unidad de Mando: Las relaciones de mando de un individuo con un solo jefe, los problemas de instrucciones contradictorias [15]

9.2.3. Flujo grama de Actividades

Simboliza el des englobe de información de un procedimiento. El flujo gramas de procedimientos, distinguidos también como diagramas de flujo, integran las siguientes funciones principales: [15]

- Acceden al investigador asegurarse que ha realizado los pasos del procedimiento. [15]
- Debe contar con una forma firme para escribir un informe claro y lógico. [15]
- Es el medio por el cual se formar un vínculo con los funcionarios que manejen el nuevo procedimiento. [15]

Los diagramas de flujo son la representación gráfica de un procedimiento administrativo. Por medio de un diagrama de flujo en el cual logra graficar cualquier tipo de situación administrativa y operativa, representa en forma objetiva para mostrar procedimientos. [15]

En la representación de procedimientos administrativos se pueden manejar formas impresas. [15]

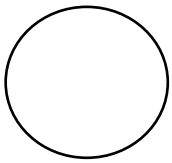
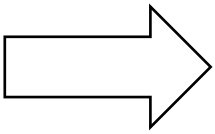
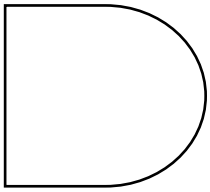
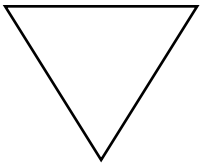
9.2.3.1. Técnicas de Diagrama de Flujo

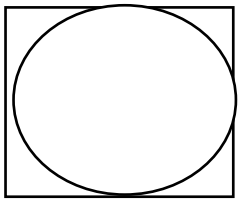
Se tiene la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo [15]

Tabla 1

Simbología del Flujograma

Símbolo	Definición	Descripción

	**Operación**	Efectuar una determinada actividad como: Escribir, documentos, hacer cálculos, firmar.
	**Transporte**	ejecutar actividades que simbolicen traslado como: llevar, entregar, etc.
	Inspección	Radica en acciones que requieran observación y análisis, tales como: Revisar documentos, analizar informes, etc.
	**Demora**	Cuando una actividad o documento se queda esperado un tiempo indeterminado para continuar con el proceso.
	**Archivo**	Representa el depósito definitivo o temporal de documentos en archiveros.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las

		fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes

Nota 3 Se demuestra la simbología que se utiliza en la elaboración de diagramas de flujo Tomado de [15]

En el momento que se ha mezclado toda la información relativa a la manera actual de operar el sistema, el analista o grupo de analistas se dispondrán a organizar y documentar el escrito, a fin de cubrir la fase de análisis y crítica. [15]

9.2.4. Manuales Administrativos

9.2.4.1. Concepto

Se considera un manual administrativo, aquel organismo metódico de información que domina indicaciones básicas sobre la forma en que el personal de una organización, desenvuelve el trabajo que se le ha establecido en manera escrita, con el fin de dar a conocer a la orientación a la forma de desarrollar las funciones y acciones ordenada y secuencialmente con el propósito de lograr la finalidad previamente establecida. [15]

9.2.4.2. Objetivos de Manuales

Los objetivos esenciales que sobrellevan los manuales administrativos tenemos: [15]

- Formar cada uno de las integrantes de la entidad sobre aspectos afines con funciones, atribuciones, autoridad, responsabilidad, objetivos, políticas, normas y sistemas existentes en la empresa. [15]

- Suministrar información primordial para la proyección e implantación de medidas de mejora administrativa. [15]
- Ser instrumento útil para la orientación e información al público que hará uso de ellos. [15]

9.2.4.3. Clasificación de los Manuales

Se cuenta con otras técnicas de clasificación, que se diferencian entre los manuales principales que pueden servir, orientar y calificar a los funcionarios. Al presente, un gran número de instituciones han acogido por el uso de los distintos tipos de manuales que se clasifican así: [15]

- Manual de Organización. [15]
- Manual de Descripción de Puestos. [15]
- Manual de Procedimientos. [15]
- Manual de Políticas. [15]
- Manual de Rendimiento. [15]

9.2.4.4. Manual de Procedimientos

9.2.4.4.1. Concepto

Es el instrumento que comunica de una manera sistemática las operaciones y pasos que deben ejecutarse para el avance de las funciones administrativas, describiendo los puestos, unidades y/o Instituciones que ejecutan las acciones y los relativos formularios que deben ser manipulados por los que intervienen en el procedimiento. [15]

9.2.4.4.2. Ventajas del Manual de Procedimientos [15]

- Accede a conocer las instrucciones que se ejecutan dentro de la organización.
- Consiente crear nuevas y mejores políticas y normas para mejorar el funcionamiento.
- Cuenta como una base esencial para acoger nuevos métodos operativos.
- Suministrar elementos de juicios para establecer y adoptar nuevos regímenes acordes a las técnicas modernas.
- Aporta a impedir duplicidades, debido a que son desarrolladas para conseguir conexión en la entidad.
- Es una herramienta para realizar auditoria administrativa de procedimientos y control, agilizando y facilitando el trabajo

9.2.4.4.3. Estructura de un Manual de Procedimientos

La distribución del Manual de procedimientos se clasifica de la siguiente manera: [15]

- Identificación.
- Índice o contenido.
- Prologo y/o introducción.
- Objetivo de los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables.
- Normas de operación.
- Conceptos.
- Procedimientos.

- Formularios o impresos

9.2.5. Las instrumentales de Calidad

En temas de calidad se ha contado como el foco principal de cualquier organización ya que el impacto que puede generar la entrega de un producto y/o servicio con las especificaciones del cliente. [16]

Se conocen dos tipos de calidad la interna que se faculta en revisar operaciónes internar de la empresa y la externa que se encarga de la satisfacción de cliente con el producto entregado. [16]

Para lograr que nuestra organización cuente con una calidad de cualquier tipo de tiene unas herramientas que aportan: [16]

- Diagrama de Causa-efecto

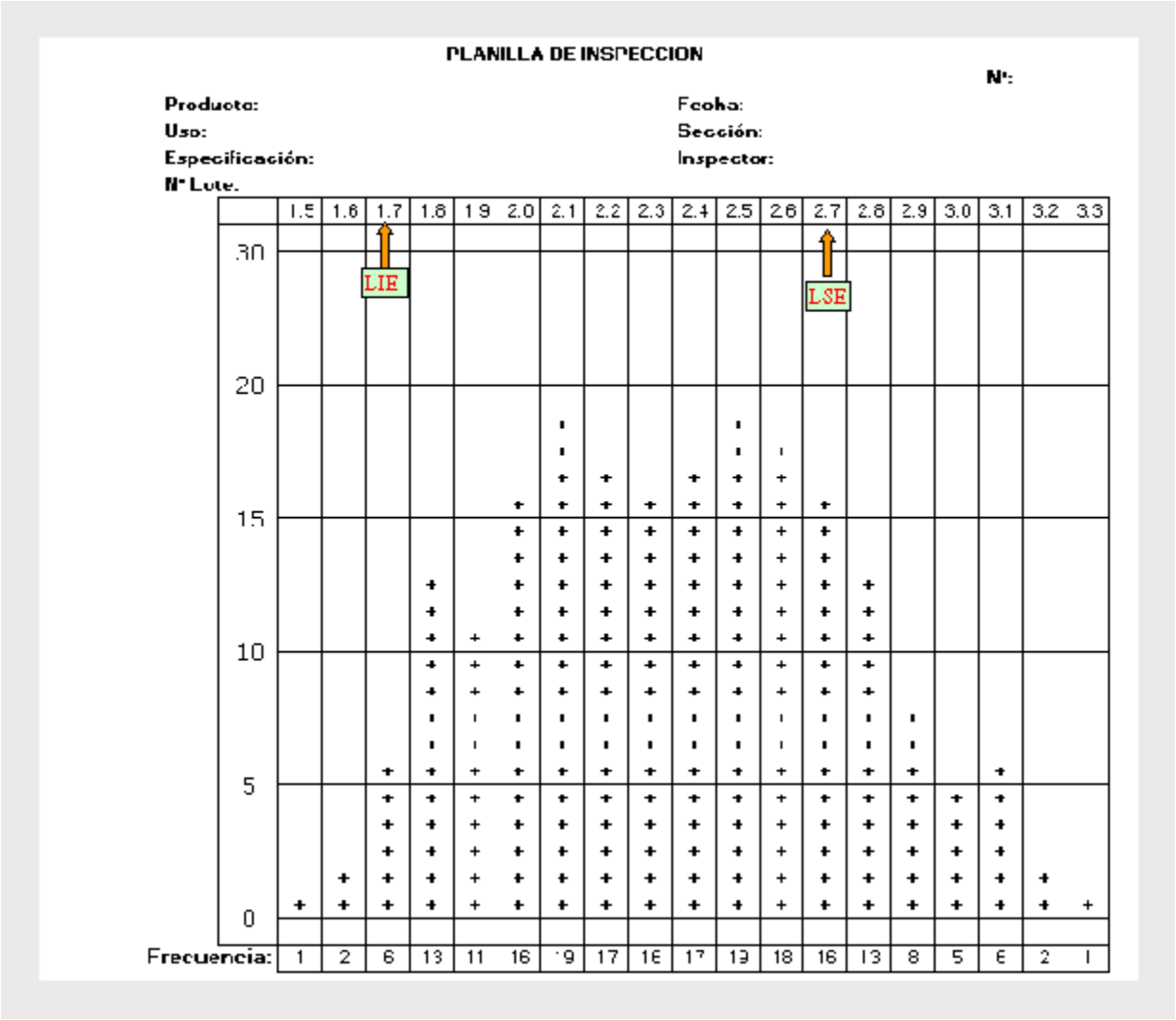
Es una representación de lo que puede genera un problema en general, siendo uno de las conocidos e importantes dentro de la gestión de la calidad, contando con un grafica clara y simple de visualizar las causas que llevan algún problema para estudiar. [16]

- Planillas de Inspección

Son un instrumento útil la recolección y registro de información, la cual permite que con la recolección de datos se tomen decisiones del lugar y cómo actuar frente a una situación [16]

Ilustración 3

Tabla de Inspección



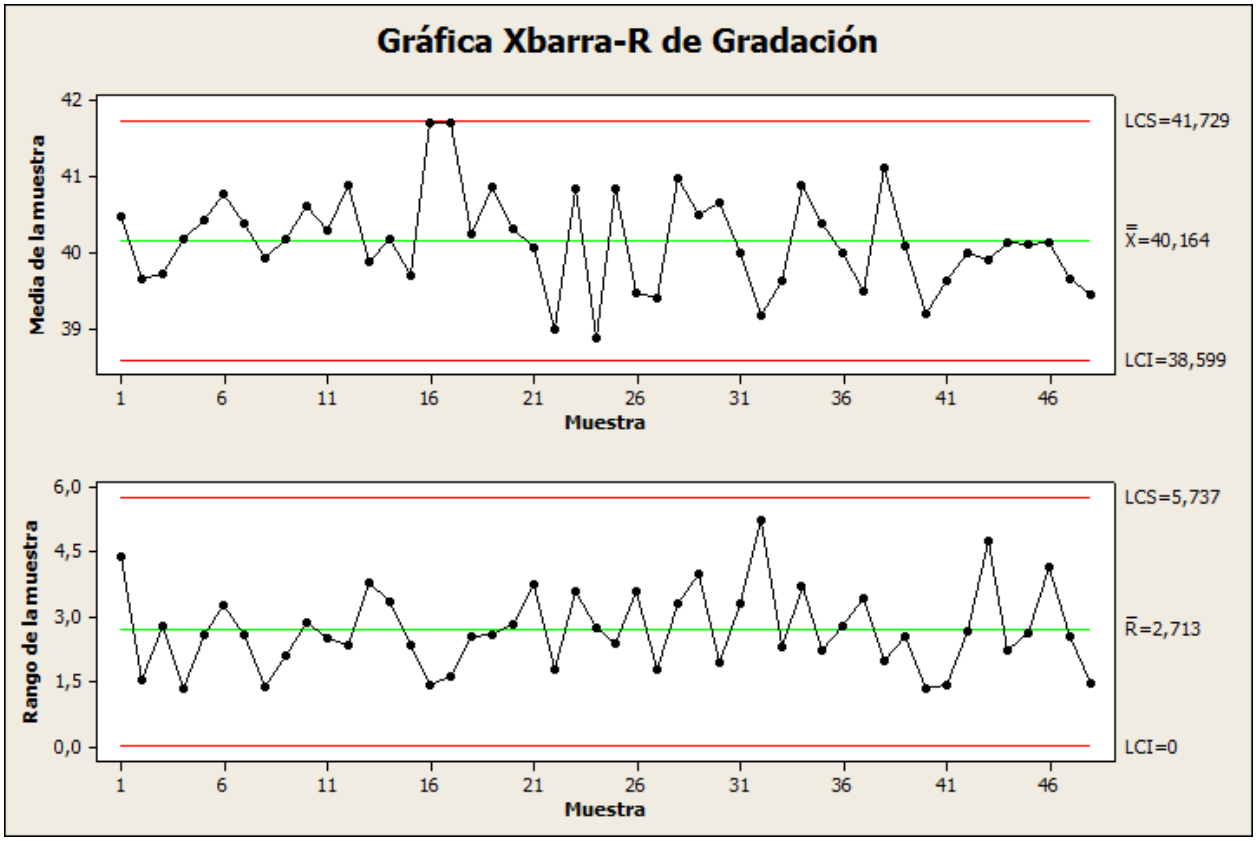
Fuente 1 tomando de la página web Actioglobal [16]

- Gráficos de control

Son representaciones grafica rentables para conocer, estudiar, analizar y controlar durante un tiempo determinado la variabilidad de un proceso, generando límites de control, como lo son el UCL (Upper Control Limit) y LCL (Lower Control Limit) que derivan la tolerancia anhelada para lograr un proceso controlado. [16]

Ilustración 4

Gráfico de control



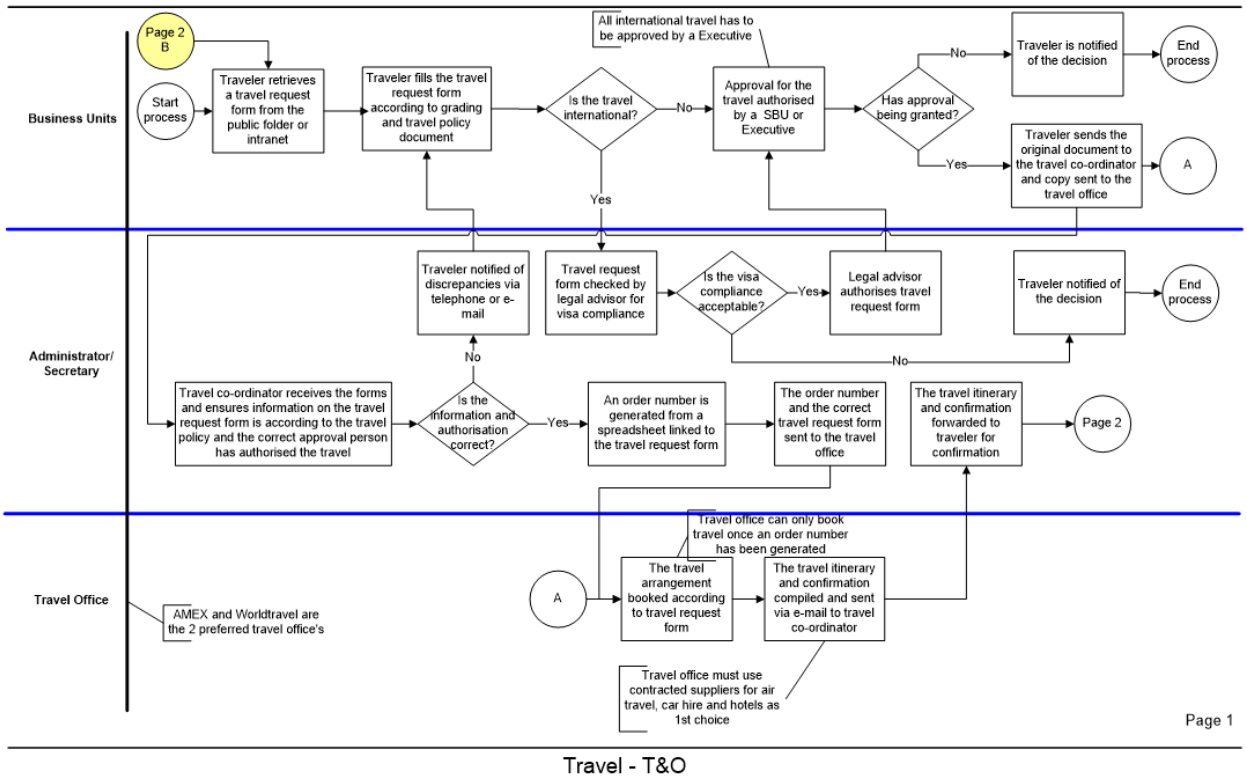
Fuente 2 Grafica de control tomada de ActioGlobal [16]

- ❖ Diagramas de flujo

Es una herramienta de representación de los procesos dentro de una organización desplegando las actividades que debe realizar para la producción de un producto o servicio; aportando a proporcionar la compresión de lo que se realiza, el desempeño, favoreciendo a la comprensión de cualquier funcionario de un proceso. [16]

Ilustración 5

Diagrama de Flujo



Travel - T&O

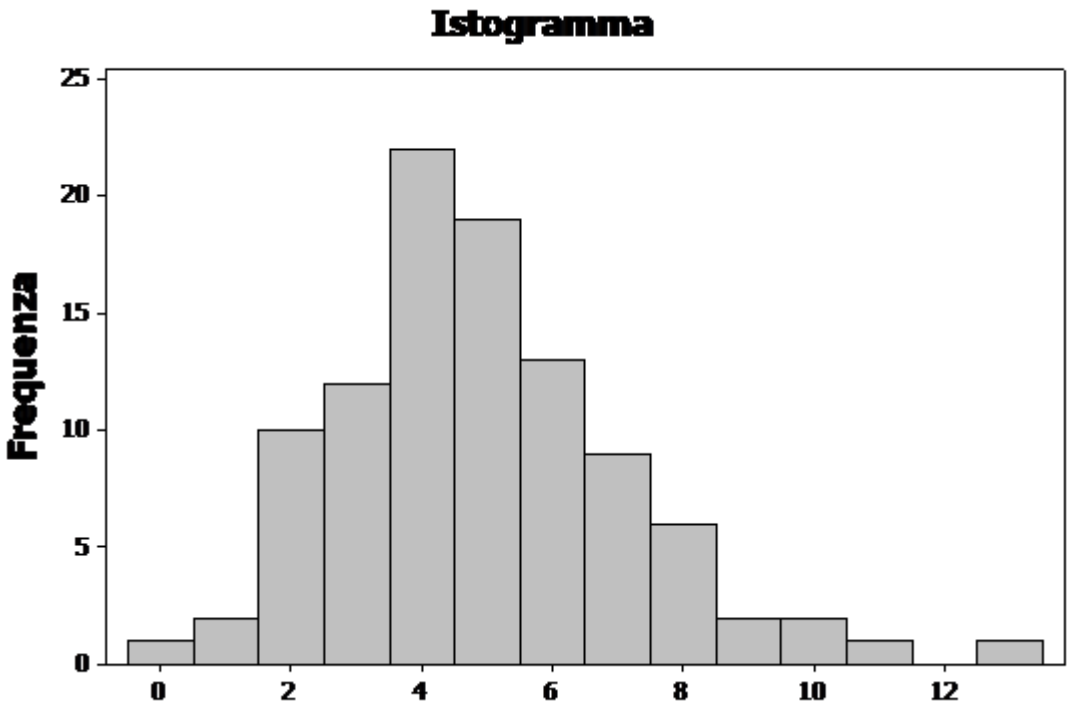
Fuente 3 Tomando de la Pagina ActioGlobal [16]

- Histogramas

Distribución en tipo de variables continua, representando la frecuencia de repetición de los valores estudiados, lo cual facilita la determinación de que patrón de comportamiento de la muestra tomada y resultados de la misma. [16]

Ilustración 6

Histograma



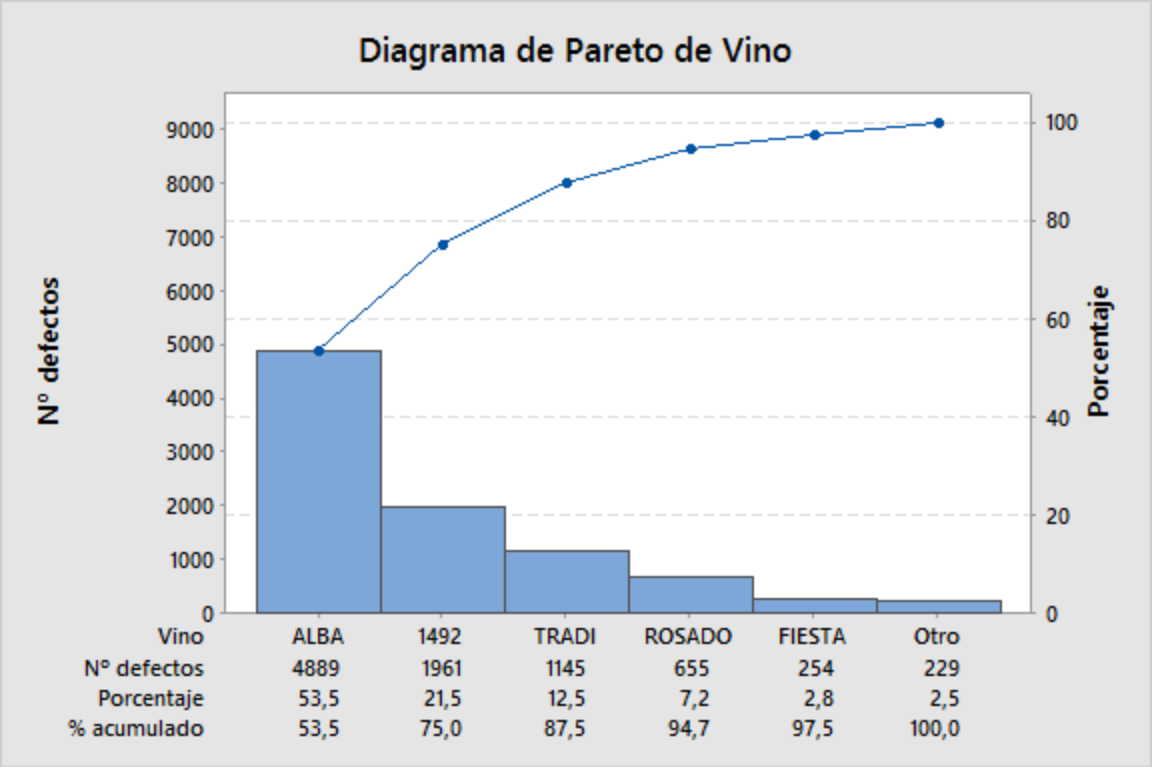
Fuente 4 Tomado de la Página ActioGlobal [16]

- Gráficos de Pareto

Desarrollado por Vilfredo Pareto ingeniero Italiana que determino que 20% de la población italiana poseía el 80% de las tierras, ligada a la calidad como principio, ley de Pareto del 80-20, a partir de la cual se puede representar visualmente el 80% de los rechazos de un proceso son causados por el 20% de las causas. [16]

Ilustración 7

Diagrama de Pareto de Vino



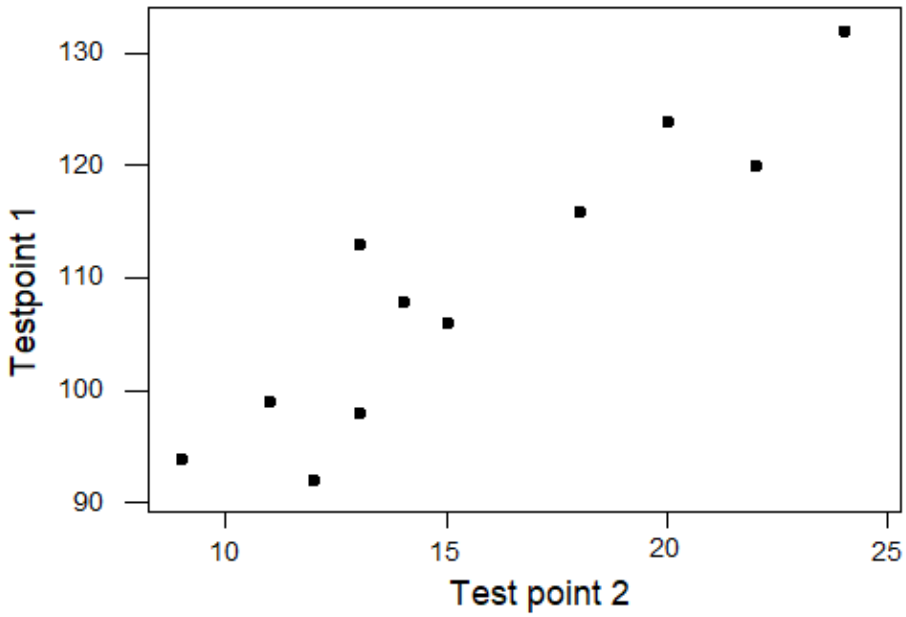
Fuente 5 Tomado de la Pagina ActioGlobal [16]

- Diagramas de dispersión

Herramienta indispensable para comprender la relación que existe entre dos variables, en el plano cartesiano y de esta manera determinar cómo varía el valor de una frente a la otra. [16]

Ilustración 8

Diagrama de Dispersión



Fuente 6 Tomado de la Pagina ActionGlobal

[16]

9.2.6. MIPG

9.2.6.1. Objetivos

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como impulsadores de la generación de resultados de las entidades públicas [17]
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que solucione las necesidades de los ciudadanos. [17]

- Extender una cultura organizacional cimentada en la información, el control y la evaluación generando una toma de decisiones para contribuir una mejora continua. [17]
- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas. [17]
- Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño. [17]

9.2.6.2. Propósitos Finales

El primordial propósito de MIPG es su aporte al refuerzo de la facultad de las entidades, ya que se focaliza en las habilidades y procesos claves que ellas mejoran para genera unos insumos en resultados, apuntando a realizar una transformación en el Estado Colombiano, pasando de un Estado legislativo a un Estado prestador de servicios (Sentencia C 826 de 2008). [17]

El artículo 209 de la Constitución Política numera que:

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y avanza con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben regular sus acciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.” [17]

Frente al acatamiento de estos principios, la Corte Constitucional ha señalado que es un absoluto que la Administración Pública tenga los instrumentos y herramientas necesarias para poder dar cumplimento a las metas que tiene cada entidad en beneficio de la calidad de la gestión y satisfacción de la comunidad y de los usuarios (Corte Constitucional, 2013). [17]

El Modelo actualizado puede comprenderse como una de estos instrumentos, que progreso de dichos principios constitucionales y genera beneficios para la gestión Pública Colombiana: [17]

Productividad organizacional: Modelo que permitirá que las entidades, efectúen los objetivos para las cuales fueron establecidas y orienten toda su acción en la fabricación de resultados que garanticen los derechos, resuelvan las necesidades de los ciudadanos; cumpliendo lo planteado en sus planes, mediante la maximización de la comparación entre medios y resultados. [17]

Entidades públicas inteligentes, ágiles y flexibles: El modelo permitirá rapidez en el desempeño de los oficios de las entidades, de modo que formen resultados para compensar las necesidades solucionando la cuestión de los ciudadanos (Principio de Celeridad). [17]

Mayor bienestar social: Este tipo permite que las agencias gubernamentales se concentren en los resultados que utilizan para satisfacer las necesidades y preocupaciones de sus ciudadanos, asegurando el bienestar de sus derechos básicos (garantía de calidad). [17]

Entidades transparentes, servidores íntegros y ciudadanos corresponsables: Este modelo promueve un sistema de gobierno honesto, coherente dentro del marco establecido por la constitución política y legal, potenciando los mecanismos que permitan a la ciudadanía participar de manera eficiente en todas las actividades de gestión y evaluación . [17]

9.2.6.3. Campo de Aplicaciones

MIPG es adoptado por las directivas nacionales y regionales del comité Ejecutivo del Poder Público a nivel orgánico y nacional dentro de la entidad. Para las asociaciones descentralizadas con herencia pública y privada, el modelo se utiliza en asociaciones donde el teatro representa más del 90 % de la acción social. [17]

Para las autoridades estatales y judiciales, para los poderes legislativos y judiciales, electorado, control para las autoridades científicas bajo el régimen especial del artículo 40 de la ley 489 de 1998, el producto se incluye internamente en el definido elemento, para la ley 87 de 1993, en las demás políticas de gestión y desempeño institucional les será adaptable en los términos y condiciones de las normas que las regula. [17]

9.2.6.4. Criterios Diferenciales en el Orden Territorial

El MIPG incluye en su campo de aplicación a la mayoría de las entidades del departamento administrativo, responsabilidad que significa reconocer las diferencias sustanciales entre las entidades del orden estatal y las entidades del orden territorial, porque tienen diferentes niveles de desarrollo institucional y también existen en diferentes entornos. Ellos manejan [17]

El criterio de diferencia es una característica especial de las entidades territoriales, y su condición es permitir y determinar formas alternativas de implementar y evaluar los requerimientos y medios de las políticas, así como la mediación o acompañamiento de los principales entes políticos. Cumplir con el marco regulatorio que les aplique. [17]

Por lo tanto, el Consejo de Gestión y Desempeño Institucional adoptó el "Acuerdo No. 003" y adoptó diferentes estándares para la ejecución de las políticas de gestión y desempeño institucional. Se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones al aprobar el estándar: [17]

Normativa con enfoque diferencial: Regular determinadas reglas de gestión y políticas de desempeño, determinar su ámbito de diligencia y lineamientos y lineamientos obligatorios (aplicación de herramientas, metodología o tecnología, cumplimiento de plazos o etapas, procedimientos, servidores responsables). [17]

Gradualidad de Lineamientos: Se requiere que el líder del hacedor de políticas recomiende que la entidad se desarrolle de acuerdo con las capacidades y el entorno de la entidad, permitiendo de esta manera el logro de los objetivos de la política. Teniendo esto en cuenta, cada tipo de ente, a partir de los tres niveles (básico, intermedio y avanzado), se contemplan distintas formas de implementar la política: [17]

Nivel básico: Contando con los aspectos pequeños requeridos por las pautas que regulan las políticas; podrá ser flexible a las entidades de progreso básico. [17]

Nivel intermedio: son aquellos aspectos pequeños exigidos por las pautas que reglamentan las políticas complementándose con prácticas adecuadas que los cualifican. [17]

El nivel avanzado: Contándose con aspectos minúsculos requeridos por las normas que reglamentan las políticas, teniendo buenas prácticas que optimizan; adaptable a las entidades de desarrollo grandioso. [17]

9.2.6.5. Operación de MIPG

Las prácticas y procesos que progresan para la transformación de bienes o servicios en resultados d esta manera lograr impacto; su propósito es la gestión y el desempeño organizacional como la complacencia de los intereses de la sociedad (garantizando los derechos, resolver problemas sociales, satisfacer una necesidad de la sociedad, implementar programas concretos). Atender su propósito es la esencia del trabajo de una entidad, lo que conlleva a generar un mejor bienestar de la población. (BID 2015a). [17]

El Modelo hace parte de una visión múltiple de la gestión organizacional, que contiene áreas claves, congregando un conjunto de políticas, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común, todo proceso de gestión adaptables a cualquier entidad pública, y que puestas en práctica de manera articulada, permitirán que MIPG opere. [17]

Ciertas de estas dimensiones operativas se ha configurado de un lado, a partir de los primordiales aspectos de un proceso clásico de gestión (el conocido ciclo Deming o PHVA, el cual tiene una contemplación de la gestión como una secuencia

lógica de prácticas interrelacionadas); y de otro, de algunas cuestiones propias de la gestión pública. Por su parte, la gestión estratégica del talento humano como esencia del Modelo; el control interno como el dinamizador de la gestión; y la información, la comunicación y la gestión del conocimiento como sus articuladores. [17]

9.2.6.6. Estandarización de Procesos

La estandarización de procesos es la labor de agrupar los procedimientos de un ente, con la finalidad de establecer unos guiones sobre las actividades más transformadas de una empresa. [18]

La finalidad de la técnica es certificar que todas las tareas y documentos se manipulen de una sola manera, inclusive si los ejecutan diferentes funcionarios y departamentos. De esta manera, cualquier funcionario podrá entender qué se realizó y de qué manera. [18]

Estandarizar y agrupar procesos es una habilidad que certifica el modelo de calidad de su empresa, sin flexibilidad y sin fluctuaciones, sin importar el sector o el funcionario a cargo de la actividad. [18].

Esto sucede de igual manera en la administración, debido a que la información debe manipularse de forma integrada y sistémica; cuando no se realiza de esta manera todo comienza a desordenarse [18]

9.2.6.6.1. Implementar la estandarización de procesos

La estandarización de procesos no es una destreza que se pondrá en práctica de manera rápida, debido a que los funcionarios y los procedimientos internos deben pasar por una preparación para lograr comprender cómo se debe hacer esto. [18]

Realizar un levantamiento de procesos

El levantamiento de procesos es un instrumento utilizado para representar e identificar el flujo del proceso de una empresa. Con esto, todos los implicados comprenden los pasos de cada tarea, incluidos otros sectores y la alta gerencia. [18]

Este correspondería hacer el primer paso en la ejecución de estándares en los procedimientos, ya que, durante el mapeo, se pueden identificar cuellos de botella y definir nuevas manera de trabajo. [18]

Se puede usar:

- Diagramas de flujo principales: Admite la visualización del paso a paso de un proceso [18]
- Planos detallados: Exponen vistas detalladas de un proceso y subprocesos [18]
- Diagramas de flujo multifuncionales: Proporciona los pasos y datos sobre tareas, dispositivos y departamentos relacionados. [18]

Implicar a todos los mecanismos

Se dice que encontrar empleados que estén comprometidos, pero en la práctica, teniendo en cuenta que estos es un desafío. Gran parte de la motivación y pro actividad de los empleados resulta de un buen ambiente de trabajo. [18]

Para involucrar y mantener a los empleados implicados con la organización y la estandarización de procesos, los líderes deben ser claros y transparentes en sus responsabilidades. [18]

De esta manera, pueden instituir objetivos que produzcan motivación al equipo, hallar formas de conectar a los miembros de la entidad siendo capaces de invertir y actuar tanto en la calificación de los empleados como en la mejora de sus habilidades y capacidades. [18]

Además, es imperativo que todos los equipos de la corporación estén ordenados, ya que cualquier interrupción afecta su estandarización, tareas y, en consecuencia, resultados. [18]

Documentar Procesos

La documentación de los procesos es el exploración y representación de los pasos de un proyecto, procedimiento. Esto debe hacerse de manera continua para identificar, corregir y prevenir fallas, cuellos de botella y faltas dentro de las acciones dentro de la entidad, reduciendo costos y mejorando la calidad de los procedimientos. [18]

La complicación de una empresa es importante debido a que a medida que progresa, el problema para manejar con estos aspectos también aumenta. Se tienen más pasos, personas y recursos involucrados para que todo funcione de manera eficiente. [18]

La costumbre de documentar procesos es una parte precisa de la estandarización de procesos, ya que actuará como una hoja de ruta para cualquier tipo de tarea. [18]

9.2.6.6.2. Análisis y monitoreo Constante

La estandarización de procesos, como cualquier cambio en el tipo o estrategia de gestión, debe ser monitoreada constantemente. Para este fin, es esencial precisar indicadores con esto generar evaluaciones y análisis, de modo que se identifiquen las fallas y se apliquen las mejoras. Después de todo, muchos procesos deben adaptarse para adaptarse a la rutina de su empresa y departamento. [18]

9.3. Marco Histórico Legal

9.3.1. Municipio y Alcaldía de Utica

Utica es un municipio de Cundinamarca (Colombia), ubicado en la Provincia del Gualivá, se encuentra a 119 km de Bogotá. Constituido por los hermanos Calixto y Anselmo Gaitán en 1803. [19]

A partir de los tiempos en que las excursiones conquistadoras recorrían entre el Bajo Magdalena y Santa Fé de Bogotá, el territorio de Utica disfrutaba siendo explorado. Entre sus primitivos habitantes se hallaban los Panches. A mediados del siglo XIX, los hermanos Calixto y Anselmo Gaitán, oriundos de La Palma, instauraron en lo que se conoce como Utica, un caserío llamado Salinas. Este caserío, que tuvo asiento en el actual barrio de "Pueblo Viejo", recibió dicho nombre debido a la existencia de fuentes termales y azufradas en sus cercanías. [19]

En estas épocas, Manuel Murillo Toro tuvo una hacienda llamada "El Curapo". Allí vivió durante algunos años y escribió sus memorias. Debido a su admiración hacia los nombres nativos, ingenió que la población recibiera el nombre de Utica. El 24 de diciembre de 1863, el nuevo poblado fue reconocido oficialmente por ley. [19]

El apogeo turístico y económico de la población tuvo lugar en las décadas de 1920 a 1960. Entre sus atrayentes primordiales se hallaban sus aguas termales, su clima, su tranquilidad y el calor humano de sus gentes. En este tiempo de prosperidad turística, varios hoteles fueron parte de este desarrollo. A esto se le adicionaba la fama de los balnearios sobre el Río Negro, Quebrada Negra y otras fuentes termales de la región.

El 13 de noviembre de 1988, Utica sufre desencadenados aguaceros y el represamiento de la Quebrada Negra provocaron el desbordamiento de la misma originando daños humanos y materiales. Siendo los sectores afectados estaban el barrio Pueblo Viejo, La Cita y La Culebrera. La población de este último sería más tarde reubicada en un asentamiento hoy conocido como La Unión, al occidente del casco urbano. [19]

9.3. Legal y Normatividad

En esta sección del trabajo se expondrán todas las leyes y normatividad que es necesaria para su proceso [20]

La ley 489 de 1998, capitulo II La función administrativa está estructurada conforme a los principios constitucionales, en particular los atenientes a la buena fe,

igualdad moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia [21]

La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, esto estipulado en el Artículo 4. [21]

Es de suma importancia contar con habilidades encaminadas a defender los medios de información propios de la gestión pública para la toma de decisiones especificado en el Número 8 [21]

Capitulo IV Dentro del articulo 15 Sistema administrativo es un conjunto d políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismo de carácter administrativa y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros dentro de las entidades de administración pública. [21]

Articulo 17 Políticas del desarrollo administrativo, especificando en el numeral 4 que deben de tener eventos de mejoramiento continuo de las entidades en las áreas de financieros, materiales, físicos y tecnológicos, así como el desempeño de las funciones de planeación, organización, dirección y control. [21]

Numeral 10, Importante que en la entidad se cuente con la personalización de los apoyos administrativos orientados a la mejora de la atención a los usuarios y solución efectiva, oportuna de quejas y reclamos [21]

Importante y para recalcar dentro del proyecto Numero 11 Esquemas de dispositivos, instrucciones y soportes administrativos orientados a defender la

participación ciudadana en general y de la población en el proceso de toma de decisiones, en la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios. [21]

Dentro de la LEY 1551 DE 2012 en donde se impone todas las normas para modernizar la organización y funcionamiento de municipios, en el Articulo 5. Especifica el apoyo que les aportara la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP - en la identificación de necesidades y en la determinación de buenas prácticas administrativas a todos los municipios de 5 y 6 categoría como es el caso de Utica Cundinamarca. [20]

Dentro del Artículo 6, se especifica la ley 138 de 1994 la cual en su Artículo 3 específica las ocupaciones de los municipios Correspondiendo al municipio: [20]

5. Promover la participación comunitaria, la cultura de Derechos Humanos y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes. El fomento de la cultura será prioridad de los municipios y los recursos públicos invertidos en actividades culturales tendrán, para todos los efectos legales, el carácter de gasto público social de conformidad con el artículo 1°, numeral 8 de la Ley 397 de 1997. [20]

6. Promover asociaciones público-privadas que favorezcan al desarrollo económico, social y ambiental del municipio y de la región, mediante el empleo de los dispositivos de integración dispuestos en la ley. [20]

Se especifica en el Parágrafo 3, especificando los convenios solidarios la complementación de esfuerzos institucionales, comunitarios económicos y sociales para la satisfacción de necesidades de las comunidades [20]

Todos los Distritos y Municipios se clasifican atendiendo su población, ingresos corrientes de libre destinación, importancia económica y situación geográfica dentro del Artículo 6 [20]

Especificando que Utica se encuentran en Sexta Categoría debido a que su Población es igual o inferior a diez mil (10.000), Ingresos corriente de libre destinación anuales no superiores a quince mil salarios mínimos legales mensuales [20]

Capitulo VII

Artículo 39.Los municipios podrán celebrar convenios con los organismos de acción comunal, organizaciones civiles y asociaciones para el cumplimiento o ejecución de determinadas funciones [20]

Parágrafo. Los acuerdos que se celebren en desarrollo del artículo existirán sometidos a las formalidades previstos en la ley [20]

10. DESARROLLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS, ANALISIS Y DESCRIPCION DE RESULTADOS

Dentro del proyecto se realizaron diferentes actividades y resultados las cuales se verán reflejadas a continuación

10.3. Etapas para el levantamiento de los procesos en la Alcaldía de Utica

El levantamiento de procesos se ejecuta de manera que la institución se encuentra conformada, desarrollando las obligaciones asignadas a cada funcionario, se denota con frecuencia que las realizan de manera empírica debido a que muchos de ellos cuentan con la orientación de los funcionarios más antiguos los cuales conocen como se han venido realizado las actividades en cada puesto, otra manera es basándose en la experiencia con la que contaban dentro de su campo de acción pero siempre acogiéndose al consejo de los más antiguos, sin tener en consideración el manual para realizar los procesos de manera idónea.

El levantamiento de los procesos para la formalización de las actividades que son ejecutadas de manera empírica puede ser más fácil, debido a que se tiene una información informal de la manera de desarrollar las obligaciones, la cual se realizaran por medio de entrevistas.

Se presentara las etapas y/o pasos que se tomaron para el desarrollo, identificación y diseño de los procesos dentro de la Administración.

10.3.1. Revisión de los Objetivos, alcance del Proyecto

Se realizó una revisión con el jefe directo de los objetivos y alcance del proyecto, planteándolos de manera colaborativa y llegando a los presentes dentro del mismo; los cuales se implementaron dentro del proyecto dando cumplimiento a cabalidad.

10.3.2. Revisión de la información suministrada

De la información encontrada dentro de la Alcaldía Municipal sobre manuales de procesos y procedimientos anteriores, procediendo a la revisión y verificación de la información frente a la administración actual con el fin de genera un diagnóstico de la misma.

Con la revisión de la información de proceder a realizar un cronograma de las actividades que se realizaran dentro de la alcaldía con el fin de ser socializadas con las dependencias involucradas y los tiempos estipulados

10.3.3. Socialización del cronograma

Se realiza la socialización del cronograma de actividades a desarrollar con las diferentes dependencias por medio del correo electrónico, para la revisión y preparación de las visitas en las fechas establecidas sujeto a sugerencias y/o cambios

10.3.4. Diagnóstico de la Alcaldía Municipal

Con el material suministrado se estudió de manera detallada, verificando si los procesos consignados, estructuras consignadas en el manual, seguían manejándose de la misma manera dentro de la administración.

Encontrando falta de estructura dentro del documento, no consigna los procesos por dependencias, desorden dentro de los procesos, procediendo verifica por dependencias diferentes eventualidades de la información plasmada.

Dentro de la Secretaria de planeaciones se encontró incoherencia dentro de los procesos de las distintas licencias y de los documentos requeridos, de la misma manera encontrándose falta de procesos que desarrolla la secretaria como lo son Aseo, legalización de predios, mineros de subsistencia.

Frente a los múltiples procesos que realiza la Secretaria de Gobierno dentro del manual de proceso que se estudiaba no se encontraba ninguno de ellos consignado, no se contaba con una estructura ni información de alguno de los que rige en la administración actual.

No se contaba con una definición de la Secretaria de Bienestar social y desarrollo, pero si con alguno de los procesos que realiza la misma, contando con la verificación de que no contaban con el mismo desempeño o alguno de estos pasos ya eran obsoletos como se evidencia en Familias en Acción, Deporte, cultura y turismo, UMATA, el resto de procesos no se encontraban consignados dentro de este manual

Dentro de la Secretaria de Hacienda también se encontraron procesos lo cuales se revisaron con la persona encargada de ellos, llegando a la conclusión de que no se realizaban de la misma manera llevando a una restructuración del procesos y agregar los que faltaban.

Se realizó la socialización del diagnóstico del manual de procesos y procedimientos encontrado de manera personalizada con cada uno de los secretarios designados, dando a conocer a detalle la situación frente a el documento suministrado en temas de falencias, falta de procesos, restructuración de los mismos.

De esta misma manera la autora procedió a realizar una restructuración del manual de procesos y procedimientos aportando significativa con las partes de Introducción, Justificación, Objetivos, Misión, Visión, Desarrollando el Mapa de procesos de la Administración ver Anexo Anexos\Anexo 1\Manual procesos y procedimientos Alcaldía de Utica 2020.docx

A continuación se describe el proceso de entrevista de cada Dependencia de la Alcaldía de Utica ver Anexo Anexos\Anexo 2\Entrevista a los funcionarios de la Alcadia.docx.

10.3.5. Visita a Secretaria de Planeación

Se realiza la visita a la dependencia en el tiempo estipulado dentro del cronograma socializado previamente, Con el Secretario se revisa el orden de los procesos y el orden con el cual se comienzan la entrevista indagando los procesos, la manera de realizarlos para lograr la documentación y proyección de mejoras dentro de los mismos en Pro de la comunidad, realizando la estructuración de la dependencia agregando una introducción, objetivos, alcance, dediciones, generalidades pasando a las entrevistas para la descripción de los procesos ver Anexo Anexos\Anexo 3\Re Estructuración\Secretaria de Planeacion.docx .

Empezando por la Arquitecta (Noriell Triana) Encargada de todo el tema de urbanismo dentro de la Administración, dirigiéndose a ella con las preguntas para la recolección de la información necesaria, Manifestando sus conocimientos son adquiridos por medio de la experiencia laboral; dentro de la administración nadie está capacitado de manera adecuada para este cargo, cuenta con conocimiento de que existe dicho manual dentro de la administración pero no se ha socializado, es importante contar con esta información de manera clara ya que el día que falte se apresara el trabajo y no podrán cumplirle a los ciudadanos recibiendo quejas en el servicio; Aporta de manera significativa en la construcción de vivienda rural y urbana de la comunidad cumpliendo con todos los reglamentos establecidos. El detalle de los procesos se presenta dentro de los Anexos Anexos\Anexo 3\Procesos\Urbanismo, Por lo general se busca uno de los procesos ya realizados y se edita encima de él; La demora en el momento de la búsqueda del documento para realizar el proceso.

Frente a la información suministrada por la arquitecta se realizó el desarrollo de los procesos en modo de flujogramas, realizando una matriz DOFA con el fin de análisis el proceso más detalladamente encontrado falencias y posibles mejores.

Tabla 2

Matriz DOFA Procesos de Urbanización

Fortalezas	Debilidades
• Cada uno de los procesos cuenta con la información básica necesaria para su ejecución.	• Demora dentro de la expedición de licencias, Estratificación, Mejoras Locativas, Espacio Público.

• El usuario tiene disponibilidad de realizar correcciones frente a su documentación	• Quejas presentadas por la ciudadanía por demoras dentro de los procesos
Oportunidades	Amenazas
• Ofrecer un mejor servicio dentro de la Alcaldía	• Quejas por parte de la comunidad pro demoras

Fuente 7 Elaboración Propia

La matriz permitió identificar las oportunidades que tiene este proceso con esto lograr una estandarización y caracterización de los procesos ciertos procesos dando a conocer el antes de la estructura de los mencionados:

- Estratificación y Nomenclatura

Ilustración 9

Procesos Certificación estratificación y nomenclatura

5.5. CERTIFICACIÓN ESTRATIFICACIÓN Y NOMENCLATURA.

No	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio			
2	Solicitar documentos requeridos	Solicitud permiso uso del suelo, paz y salvo municipal, pago del permiso del uso de suelo, certificado catastral del predio, certificado de libertad y tradición.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
3	Entregar documentos	Radica los documentos en la Secretaría de Planeación para obtener su solicitud en 5 días hábiles.	Usuario.	
4	Verificar información	Verifica la información necesaria.	Funcionario Secretaría de Planeación.	EOT del Municipio y listado predial.
6	Expedición certificación	Realiza la expedición del certificado de estratificación y nomenclatura.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
7	Duplicar certificado	Realiza duplicado del certificado.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
8	Entregar certificado	Entrega el certificado de estratificación y nomenclatura.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
9	Firmar soporte	Firma soporte de constancia de entrega del certificado.	Usuario.	
10	Archivar soporte 1	Archiva soporte del certificado.	Funcionario Secretaría de Planeación.	Carpeta Estratificación

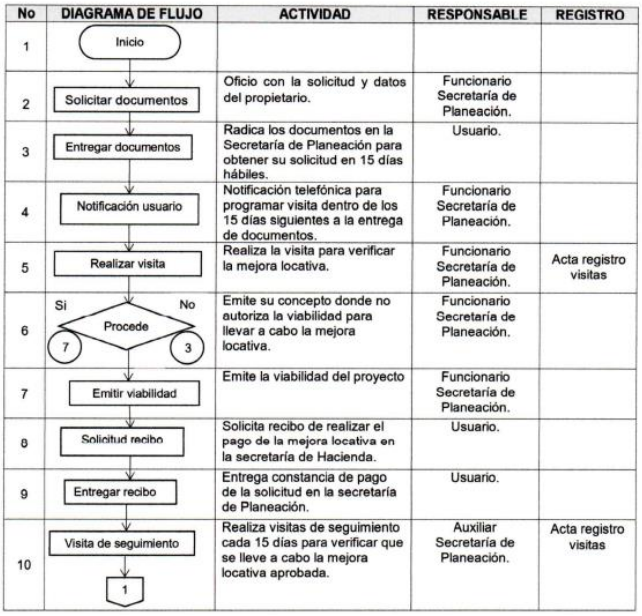
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ÚTICA. PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA.

Nota 4 Esta imagen se muestra el estado del manual de procesos con el que contaba la Alcaldía de Utica tomado [22]

- Mejoras Locativas

Ilustración 10

Proceso de Mejoras Locativas

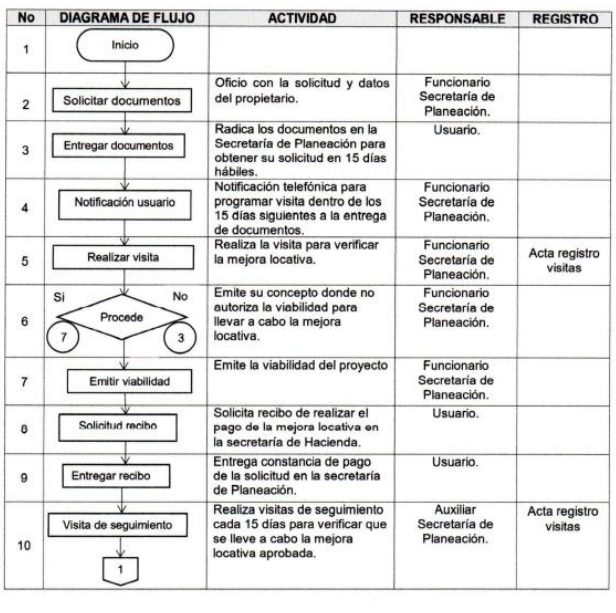


No	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio			
2	Solicitar documentos	Oficio con la solicitud y datos del propietario.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
3	Entregar documentos	Radica los documentos en la Secretaría de Planeación para obtener su solicitud en 15 días hábiles.	Usuario.	
4	Notificación usuario	Notificación telefónica para programar visita dentro de los 15 días siguientes a la entrega de documentos.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
5	Realizar visita	Realiza la visita para verificar la mejora locativa.	Funcionario Secretaría de Planeación.	Acta registro visitas
6	Si / No — Procede (7 / 3)	Emite su concepto donde no autoriza la viabilidad para llevar a cabo la mejora locativa.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
7	Emitir viabilidad	Emite la viabilidad del proyecto	Funcionario Secretaría de Planeación.	
8	Solicitud recibo	Solicita recibo de realizar el pago de la mejora locativa en la secretaría de Hacienda.	Usuario.	
9	Entregar recibo	Entrega constancia de pago de la solicitud en la secretaría de Planeación.	Usuario.	
10	Visita de seguimiento → 1	Realiza visitas de seguimiento cada 15 días para verificar que se lleve a cabo la mejora locativa aprobada.	Auxiliar Secretaría de Planeación.	Acta registro visitas

Nota 5 Esta imagen se muestra el estado del manual de procesos con el que contaba la Alcaldía de Utica tomado [22]

Ilustración 11

Proceso de Mejoras locativas



No	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio			
2	Solicitar documentos	Oficio con la solicitud y datos del propietario.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
3	Entregar documentos	Radica los documentos en la Secretaría de Planeación para obtener su solicitud en 15 días hábiles.	Usuario.	
4	Notificación usuario	Notificación telefónica para programar visita dentro de los 15 días siguientes a la entrega de documentos.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
5	Realizar visita	Realiza la visita para verificar la mejora locativa.	Funcionario Secretaría de Planeación.	Acta registro visitas
6	Si / No — Procede (7 / 3)	Emite su concepto donde no autoriza la viabilidad para llevar a cabo la mejora locativa.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
7	Emitir viabilidad	Emite la viabilidad del proyecto	Funcionario Secretaría de Planeación.	
8	Solicitud recibo	Solicita recibo de realizar el pago de la mejora locativa en la secretaría de Hacienda.	Usuario.	
9	Entregar recibo	Entrega constancia de pago de la solicitud en la secretaría de Planeación.	Usuario.	
10	Visita de seguimiento → 1	Realiza visitas de seguimiento cada 15 días para verificar que se lleve a cabo la mejora locativa aprobada.	Auxiliar Secretaría de Planeación.	Acta registro visitas

Nota 6 Esta imagen se muestra el estado del manual de procesos con el que contaba la Alcaldía de Utica tomado [22]

- Licencia de Construcción y Subdivisión
- Intervención de Espacio Publico

Ilustración 12

Proceso de ocupación espacio público

5.8. OCUPACIÓN ESPACIO PÚBLICO.

No	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio			
2	Solicitar documentos	Oficio con la solicitud especificando el proyecto con cedula y firma.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
3	Entregar documentos	Radica los documentos en la Secretaría de Planeación para obtener su respuesta en 8 días hábiles.	Usuario.	
4	Análisis proyecto	Analiza los aspectos específicos del proyecto presentado.	Secretario de Planeación	
5	Notificación usuario	Notificación telefónica para programar visita dentro de los 8 días siguientes a la entrega de documentos.	Funcionario Secretaría de Planeación.	
6	Realizar visita → 1	Realiza la visita para verificar y analizar la información en el lugar.	Secretario de Planeación.	Acta registro visitas

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ÚTICA. PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA.

Nota 7 Esta imagen se muestra el estado del manual de procesos con el que contaba la Alcaldía de Utica tomado [22]

De esta manera se generó la nueva estructura del manual de procesos y procedimientos especificados anteriormente en el Anexo Anexos\Anexo 3\Procesos\Urbanismo

Logrando una optimización de tiempo de respuesta frente a estos procesos, ya que en una licencia y mejoras locativas se está ahorrando 2 días en el desarrollo, un

tiempo el cual aporta de manera significativa a la comunidad ya que si tiene que realizar correcciones, las presentaran de manera eficiente optimizando el tiempo de entrega de la misma, el ciudadano no pierda material, mano de obra ni tiempo en su construcción

Frente a la estratificación se está ahorrando 2 horas, dentro de la recolección y verificación de información para generar el documento solicitado.

Se optimizo el tiempo en la expedición del certificado de espacio público en 1 hora con el formato adecuado, solo se procede a la recolección de información e diligenciamiento del mismo, Consignados en el siguiente anexo Anexos\Anexo 3\Formatos

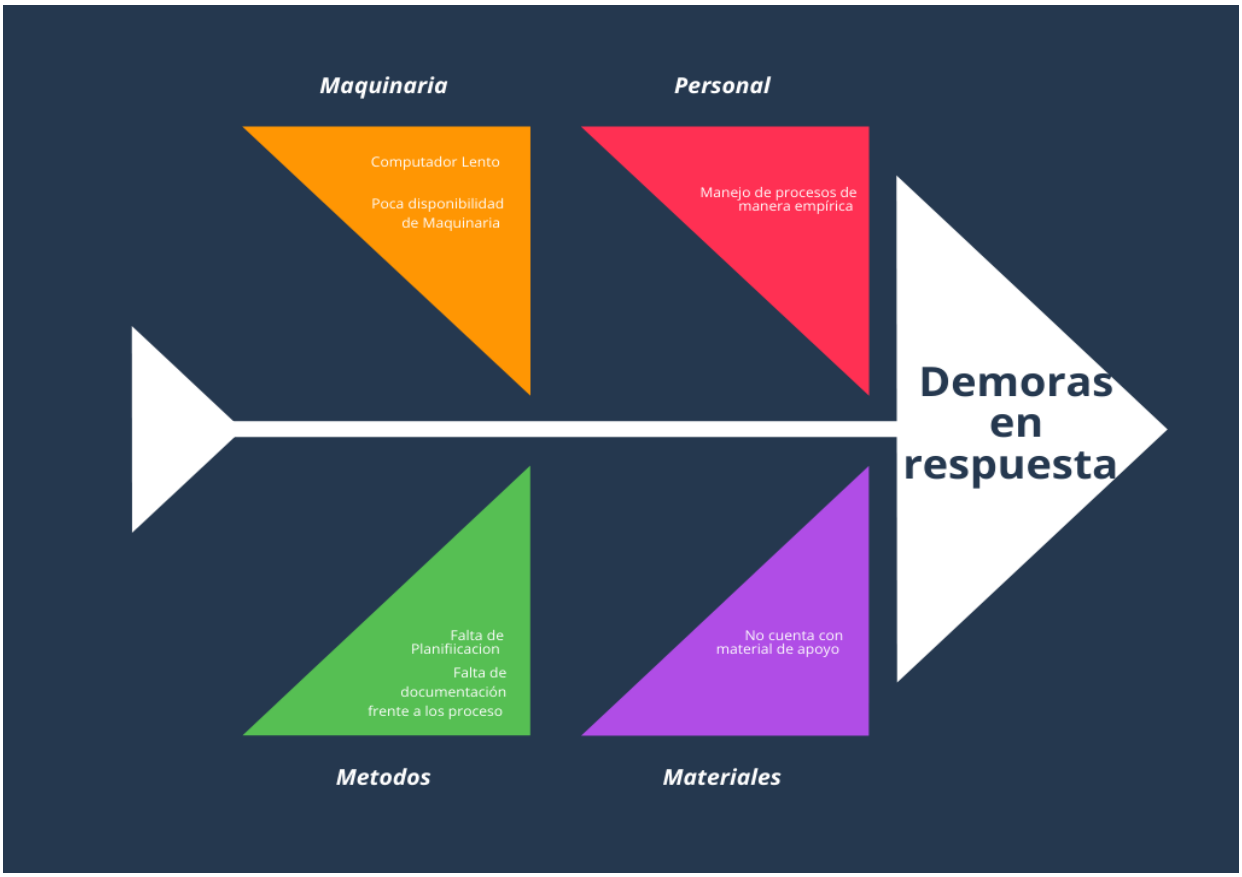
Siguiente es la Tecnóloga en Obras civiles (Paola Prieto) desempeñándose en los procesos de banco de proyectos, visitas a la comunidad, Simineros de Subsistencia, Certificados generales, Informe de supervisión, adquirió los conocimientos de manera empírica y por medio de experiencia laboral, solo el Secretario cuanta con el conocimiento de los procesos realizados, No es del conocimiento de algún tipo de manual en la administración; si sería importante ya que se tendría más claro y fácil la ejecución del procesos para cualquier funcionario, aporta en medida de las visitas que requiere la comunidad con sus inconformidades y como se les puede ayudar, igualmente con las personas que se dedican a la minería generando que puedan realizar su trabajo de una manera honesta y legal, aportando dentro del banco de proyectos para el progreso y mejora de condiciones de la

ciudadanía, se genera la descripción de los procesos que se encuentran en el Anexo Anexos\Anexo 3\Procesos\Procesos ciudadanía

Con la información suministrada por la funcionaria se realizó el estudio del comportamiento frente a estos procesos

Ilustración 13

Mapa Espina de Pescado comportamiento de procesos



Fuente 8 Elaboración Propia

Con la información encontrada y el análisis se logró implementar formatos precisos dentro de los procesos de Simineros de subsistencia, optimizando el tiempo de desarrollo de 50 minutos, con esto impacto de manera positiva a la comunidad que

se desempeña en estos trabajos. Anexos\Anexo 3\Formatos\Formato de Simineros.docx

Se logró optimizar con el formato de banco de proyectos de 60 minutos a 40 minutos el proceso de desarrollo del documento aportando de manera significativa a los proyectos en pro de la comunidad uticense. Anexos\Anexo 3\Formatos\Formato de Banco de Proyectos.docx

Con el formato de informe de supervisión se logró que el proceso de desarrollo de este documento optimizara 30 minutos, aportando de manera significativa dentro de los proyectos a realizar para pro con la comunidad. Anexos\Anexo 3\Formatos\Formato de Informe de Supervision.docx

Dentro del área de aseo se entrevistó a la funcionaria (Diana Hernández), adquiriendo sus conocimientos por medio de experiencia laboral, no cuentan con otro funcionario que cuente con los conocimientos sobre los procesos que realiza; tengo conocimientos de que se debe manejar un manual de procesos y procedimientos más no que la administración cuente con este, Es importante que se maneje el manual debido a que el día que llegue una persona nueva y haga falta se facilitara el aprendizaje del proceso; Si el procesos de las basuras y recolección aporta de significativa en el orden de estos aspectos para un manejo adecuado de los residuos que genera la comunidad, se documenta la descripción de los procesos dentro del Anexo Anexos\Anexo 3\Procesos\Aseo, No se tiene documentos de apoyo para el

procesos; Se cuenta con limitantes dentro de soportes de los procesos realizados por los funcionarios

Tabla 3

Tabla de los 5 porqués

Problema	¿Por qué? 1	¿Por qué? 2	¿Por qué? 3	¿Por qué? 4	Resultado
Falta de registro en proceso e insumos	¿Por qué tiene descontrol en los recorridos?	¿Por qué no se comunican sus rutas?	¿Por qué no consideran control?	¿Por qué le faltan a la comunidad?	Realizar planillas de recorridos
	¿Por qué no cumplen con sus rutas	¿Por qué no realizan su recorrido completo?	¿Por qué pasan por dónde quieren?	¿Por qué afectan las vías y comunidad?	Lista de chequeo de rutas
	¿Por qué se pierden insumos?	¿Por qué no se cuenta con control de insumos?	¿Por qué no tiene personal encargado	¿Por qué no cuentan con documentos de control	Registro de insumos entregados

			de manejar insumos?	de insumos?	

Fuente 9 Elaboración Propia

Con esta información recolectada se consiguió realizar los formatos de asignación de rutas y elementos de barrido con esto aportar al orden en el municipio y que la comunidad cuente con los días adecuados y suficientes de recolección de basuras Anexo Anexos\Anexo 3\Formatos\Aseo\Asignación de rutas y elementos barrido diario.xls

Se implementó el formato de cronograma de recolección con el fin de tener un orden adecuado de los funcionarios que deben de realizar el trabajo y los horarios establecidos aportando al orden y que la comunidad no se vea afectada los días de recolección. Anexos\Anexo 3\Formatos\Aseo\Cronograma recolección de barrido.xls

Se desarrolló la planilla de entrega de los elementos de recolección con el fin de tener un orden y verificación del mismo para evitar pérdidas y conservarlos en buen estado, aportando a una adecuada limpieza al municipio. Anexo Anexos\Anexo 3\Formatos\Aseo\Entrega de elementos de recolección.xls

Se realizó el formato de lista de chequeo con el fin de que se tuviera un control de todas las recolecciones y con esto contar con un control de la ejecución. Anexo Anexos\Anexo 3\Formatos\Aseo\Lista de chequeo de recolección.xls

Se realiza la respectiva entrevista a la abogada (Michel Morales) la cual desempeña en temas de legalización de predios del municipio, conocimientos con lo que contaba de estudiar, experiencia laboral, dentro de la administración no se cuenta con otra persona capacitada para realizar estos procesos; no tengo conocimiento de que dentro de la alcaldía se tenga un manual de procesos y procedimientos; Considero que todos aquellos procesos que se realizan deben estar documentados para mejor acceso y aprendizaje adecuado de ellos, genera un aporte significativo frente a los predios que deben de pertenecer a la administración con el fin de que sirvan a la comunidad y no pertenezcan a particulares que se adueñen de ellos y se pierdan los espacio para la comunidad; Se describe los procesos que realiza la Abogada ver Anexos Anexos\Anexo 3\Procesos\Legalización Predios, documentos de apoyo solo requiero la información que respecta al predio para proceder con su legalización, uno de los limitantes es la falta de información del predio para poderlo legalizar.

Tabla 4

Matriz DOFA Legalización de predios

Fortalezas	Debilidades
• Predios sin legalizar destinados para el aporte a la comunidad. • La disponibilidad de la comunidad para formalizar los predios	• Falta de documentación del predio a legalizar • No se cuente con ningún tipo de documento para lograr la legalización
Oportunidades	Amenazas

• Se presente una donación voluntaria de un predio a la administración.	• El predio a legalizar ya se encuentre con propietario y con documentación vigente

Fuente 10Elaboración Propia

Se evaluó la información suministrada por el funcionario encontrando que sus procesos son indispensables para el progreso del municipio, desafortunadamente no se identificó la necesidad primordial de generar un formato o una herramienta de Ingeniería para su mejoramiento.

Se realiza la entrevista a la funcionaria (Ximena Mahecha) manejando todos los procesos dentro del Sisbén de los ciudadanos, adquiriendo sus conocimientos por medio de educación y capacitaciones; si contaba con experiencia laboral dentro de esta área, dentro de la administración no se encuentra una persona capacitada para realizar el trabajo de la funcionaria, no cuenta con conocimientos de que exista un manual de procesos y procedimientos, considera ser bueno que exista uno con los procedimientos de la administración vigente y de esta manera cualquier funcionario pueda revisar y realizar el procesos en caso de faltar por algún tipo de situación adversa; los procesos del sisbén son de suma importancia para la comunidad debido a que se clasifican las condiciones sociales y económicas, considerando el puntaje del Sisbén al que corresponde y de esta manera saber a qué programas puede acceder, detallo los procesos realizados por la funcionaria ver Anexos Anexos\Anexo 3\Procesos\Sisben; todos los documentos y en cuentas las genera la página oficial del

Sisbén para de esta manera generar reporte a la misma y que los ciudadanos estén en las bases de datos, las dificultades algunas veces es el acceso a la comunidad.

Tabla 5

Matriz DOFA Sisbén

Fortalezas	Debilidades
• Todos los tramites se realizan por medio de la página del Sisbén y de esta manera no se tiene papeleo excesivo	• Toda consulta es vía la página de internet, para la gente del campo es difícil acceder a ella.
Oportunidades	Amenazas
• Programación de visita a los ciudadanos más distanciados del casco urbano	• No poderse desplazar los ciudadanos para realizar la encuestas pertinentes.

Fuente 11 Elaboración Propia

Con el estudio y lo que manifiesta la funcionaria se realiza una oportunidad de mejora para con la comunidad uticense de las veredas más lejanas la cual consiste en la programación de un día de visitas para la verificación de encuestas y condiciones en las cuales se encuentran en los mencionados, con esto evitar que los ciudadanos se desplacen al caso urbano evitando gastos elevados en transportes y pérdida de tiempo en días laborales.

10.3.6. Visita Secretaria de Gobierno

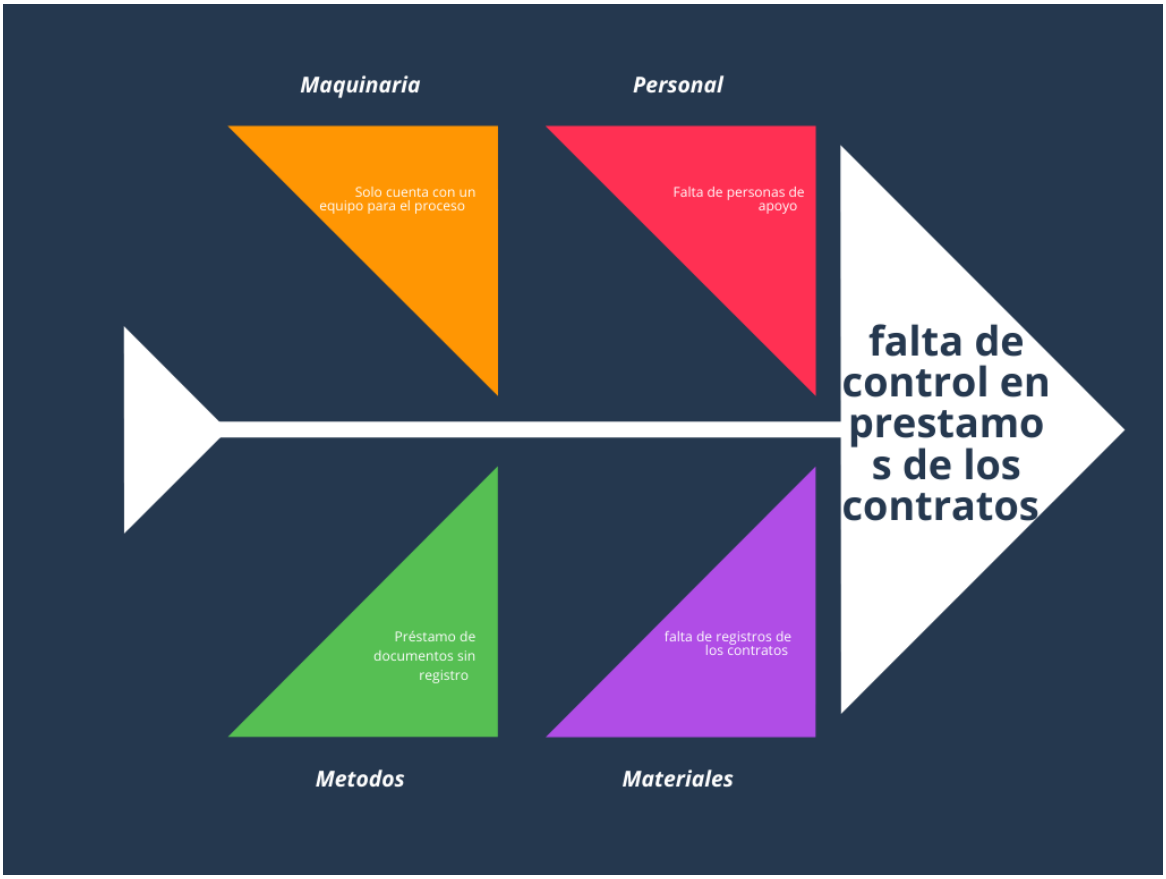
Se realiza la visita a la dependencia en el tiempo estipulado dentro del cronograma socializado previamente, Con la secretaria se revisa el orden de los procesos y el orden con el cual se comienzan la entrevista indagando los procesos, la manera de realizarlos para lograr la documentación y proyección de mejoras dentro de los mismos en Pro de la comunidad, realizando la estructuración de la dependencia agregando una introducción, objetivos, alcance, dediciones, generalidades pasando a las entrevistas para la descripción de los procesos ver anexo Anexos\Anexo 4\Re estructuración

Se empieza por la oficina de contratación con la funcionaria (Maira Mahecha) aplicando la respectiva entrevista, Adquiere los conocimientos de los procesos mediante experiencia laboral realizándolos, no se cuenta con otro funcionario capacitado para realizar los procesos frente al área de contratación; no cuento con información de que se tenga un manual de los procesos que se realizaban en la administración anterior ni en esta, Sería bueno que se realizara este manual debido a que si uno se tiene que asuntar por cuestiones de fuerza mayor otro funcionario pueda realizar los procesos y no se estanque el trabajo; en esta área se aporta de manera significativa dentro de todos los contratos tanto con entidades particulares para beneficio de la administración como con los funcionarios necesarios para que la administración funcione a cabalidad dando la oportunidad a la comunidad uticense de contar con un trabajo digno desempeñándose en lo que saben hacer, Se muestra los procesos de manera detallada ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Contratación, maneja la documentación solicitada a los contratistas para realizar todo el proceso, el

procesos siempre cuenta de esta manera y no veo inconvenientes dentro de los mismos.

Ilustración 14

Mapa Espina de Pescado comportamiento de procesos



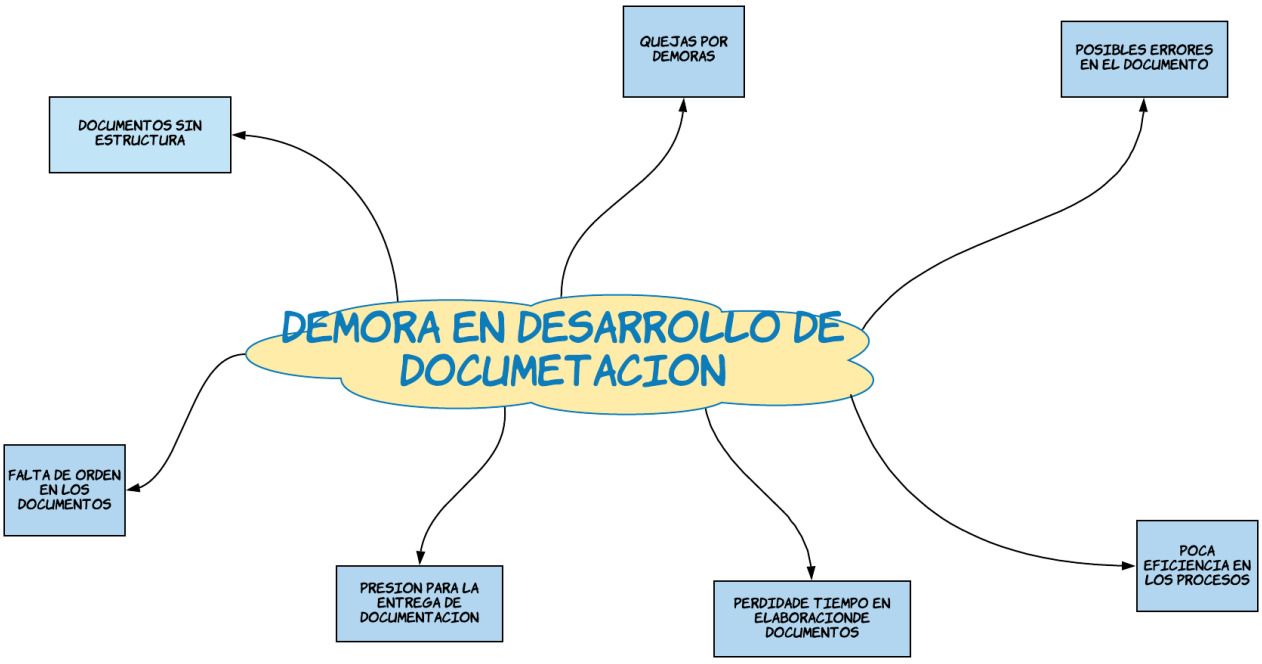
Fuente 12 Elaboración Propia

Con la información suministrada y analizada se sugiere contar con una auxiliar para ayudas dentro del archivo del área y ayuda dentro de la verificación de información, se le suministra un formato de préstamo para los contrato llevando un control de en qué dependencia se encuentra y que funcionario dispone de el Ver Anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\contratación.

Se dirigió a la siguiente área de la dependencia realizando la entrevista a la funcionaria (Nancy Rodríguez), Encargada del área de talento humano, tiene conocimientos por carrera administrativa y cuenta con una alta experiencia laboral, dentro de la administración no se cuenta con otro funcionario que sepa realizar a cabalidad los procesos realizado en esta área, si tengo conocimientos que de las administraciones anteriores se contaba con un manual de procesos el cual no se revisó ni se hace huso, es importante que se cuente con este mal actualizado de cómo se manejan ahora los procesos y no olvidarlo ya que aporta de manera significativa cuando se tiene ausencia; en el área se aporta de manera adecuada tanto a los funcionarios como a la comunidad uticense en todos tipo de procesos con pensionados y demás, siempre velando por un óptimo ambiente laboral y de esta cada uno de los funcionarios realice su trabajo de la mejor manera aportando siempre a la comunidad con sus peticiones y demás procesos, se describen los procesos detalladamente ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Talento Humano; utilizo bastante documentación necesario para realizar los procesos en alguna que se generan retrasos para la elaboración.

Ilustración 15

Comportamiento del Proceso Talento Humano



Fuente 13 Elaboración Propia

Con la información suministrada se desarrolló unos formatos que aportara a la optimización de tiempo en el momento de realizar los procesos, realizando el formato de certificación laboral aportando a que estos salgan más rápido en algo que tomaría 2 horas de trabajo , ya solo se demora 30 minutos ver anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Talento Humano\Formato de CERTIFICACION LABORAL.docx, formatos de liquidación de prestaciones sociales contando con la facilidad de realizarlos y no gastar mucho tiempo en ellos retrasando los otros proceso ver anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Talento Humano\Formato de liquidación prestaciones sociales.xls, Resoluciones pago de bonificación es de la misma manera un documento que se optimizo en su tiempo solo realizarlo en 40 minutos ir anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Talento Humano\Formato de RESOLUCION PAGO BONIFICACION POR

SERVICIOS PRESTADOS.docx, formato de nómina que son de suma importancia que se generar rápido para el respec

tivo pago anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Talento Humano\Formato Nomina.xls .

Se realiza la entrevista al inspector de policía (Wilson Hernández) cuenta con sus conocimientos debido a sus estudios y experiencia laboral dentro del área, la auxiliar conoce parte de los procesos que se realizan, no tengo conocimiento de este tipo de documento, creería que si debido a que si no se encuentra el que lo realiza aunque sea algún funcionario cuente con el conocimiento adecuada de cómo se realizan, los procesos que se realizan dentro de la inspección de policía van dirigidos a la comunidad aportando en todas aquellas inconsistencias, inconformidades entre vecinos y/o familiares llevando a una conciliación y mejor manejo de estas situaciones evitando la fuerza bruta, riñas y hasta que alguien salga herido, es un área la cual debe contar con controles y eficiencia para así cumplirle a la comunidad; la descripción detalla de los procesos ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Inspección de Policía; Se utiliza de manera manual las descripción que se necesitan o peticiones que se hacen a los ciudadano, se dificulta el acceso a las personas de las veredas lejanas.

Se realiza las próximas entrevistas dentro de la Dependencia en el área de Inspección de Policía a la señora (Luz Dary Hernández) despeñándose como auxiliar del área, tiene sus conocimientos por medio de carrera administrativa, contando con

experiencia laboral dentro del cargo; solo el personal de inspección de policía conoce los procedimientos que en este se realizan, no cuento con conocimientos sobre algún tipo de manual de procesos en la alcaldía, si llegaría a ser indispensable para la administración contar con los procesos que se realizan en todas las dependencias; los procesos de la inspección de policía aporta de manera significativa para las consolaciones y problemáticas con las que cuentan las familias uticenses.

Tabla 6

Los 5 ¿Por qué?, comportamiento del Proceso

Problema	¿Por qué? 1	¿Por qué? 2	¿Por qué? 3	¿Por qué? 4	Resultado
Falta de optimización en los procesos	¿Por qué sus procesos no son óptimos?	¿Por qué no cuenta con documentación que agilice?	¿Por qué no han evaluado la posibilidad de optimización?	¿Por qué no cuenta con los conocimientos ?	Tipo de documento que optimice
	¿Por qué se tienen quejas por parte de la comunidad?	¿Por qué tienen demoras en las respuestas a peticiones?	¿Por qué los procesos presentan demoras?	¿Por qué no cuenta con conocimientos dentro de optimización?	Estudio de procesos

Fuente 14 Elaboración Propia

Dentro del análisis y verificación de la información suministrada se logró generar unos formatos con el fin de que el área de inspección de policía optimice sus tiempos de desarrollo en los procesos y así generando el aporte optimo hacia las familias uticenses, de esta manera se generó uno de certificación de residencia el cual optimizara el tiempo de elaboración porque se podrá editar de manera momentánea

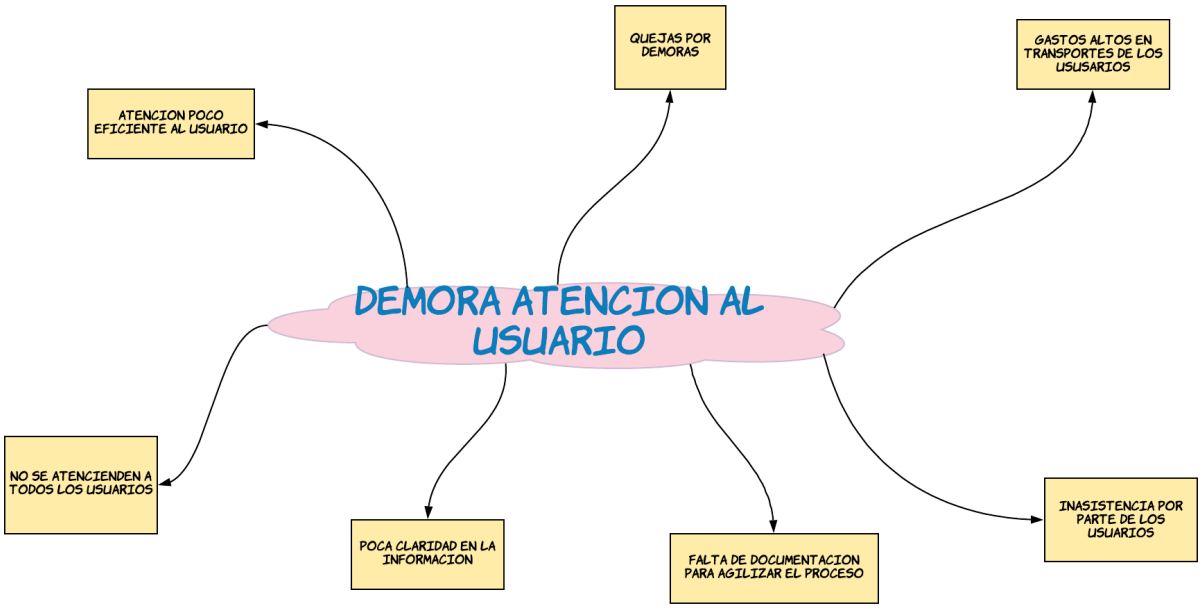
sin que el ciudadano tenga que volver a dirigirse a la Alcaldía por su certificando esto aportando a que no deba gastar más de su dinero en viáticos para desplazarse ver anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Inspección de Policía\CERTIFICACION DE RESIDENCIA.docx , las constancias generales que se expiden se elaboró un formato y con esto aportando de manera significativa a la comunidad evitando que se desplace más de una vez al casco urbano ver Anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Inspección de Policía\CONSTANCIAS.docx , Notificación de las audiencias generando un soporte de lo realizado para evitar confrontaciones y malos entendidos, Los formatos de citación aportando a la ciudadanía para ser clara la información y disponer del tiempo de su trabajo con el fin de asistir ver anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Inspección de Policía\NOTIFICACION AUDIENCIA.docx, realizando de esta manera el formato de citación generando soporte de lo que se realizara y que el usuario pueda acomodar su día y asistir anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Inspección de Policía\Formato de Citacion.docx, de esta manera contar con una planilla de asistencia a la inspección de policía y los motivas de la misma logrando un control y ayudado tanto el área como al ciudadano que pueda acceder a esta información anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Inspección de Policía\PLANTILLAS INSPECCION.xlsx

Se procede a la siguiente área de la dependencia de gobierno en la cual se le aplica la entrevista a la Comisaria de Familia (Hasyi Vivas),su equipo de trabajo en conjunto de esta manera agilizar tiempos e información, cuenta con sus conocimientos por medio de su carrera y experiencia laboral frente a los procesos que se realizan, dentro de la administración no se cuenta con otro funcionario que conozca sobre los

procesos realizados en esta área la cual es de suma importancia, no tenía ningún tipo de conocimiento sobre un manual de procesos dentro de la administración, de manera profesional creo que es importante contar con un tipo de estos manuales con el fin de que si llega a ausentar por cuestiones fuerza mayor la persona escogida para remplazar cuente con la información adecuada para realizar el proceso y no se refleje una demora en los procesos mientras se adapta la persona, la comisaria de familia es una de las implicada a el aporte optimo a la comunidad velando por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes del municipio, de esta manera también apoyando a las familias, se describe el procesos de la comisaria más importante ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Comisaria de Familia, no se cuenta con un tipo de documento formalizado, dentro de los procesos de atención al usuario se presentan demoras.

Tabla 7

Brainstorming de comportamiento del proceso



Fuente 15 Elaboración Propia

Con la información suministrada se logró generar un formato el cual optimizara el tiempo de atención al usuario dentro del área de comisaria de familia siendo más claros en los casos que se presentan y recolectando la información adecuada, de esta manera un visita que duraba de 1 a 2 horas, se optimizo a 40 minutos, teniendo un mayor número de familias y casos atendidos en el día, aportando de manera significativa a los usuarios que viene de las veredas más alejadas los días jueves que se tiene atención abierta dentro de la Alcaldía de esta manera las familias no tener que incurrir en gastos de transporte más días a la semana Anexos\Anexo 4\Formatos\Comisaria de Familia.

Se procede a realizar la entrevista al área de correspondencia con el funcionario encargado (Henry Cifuentes) adquiriendo sus conocimientos por carrera administrativa y experiencia laboral, aunque no es de muy grande el trabajo que se

realiza es de suma importancia conocerlo bien y tienen idea de lo que se realiza en correspondencia mas no conocen todos los lugares donde debe de llegar la información que se me suministra, no cuenta con conocimientos sobre dicho manual, pero es importante que aunque sea el más pequeño proceso quede consignado y se facilite el desarrollo del mismo, el trabajo a desempeñar es importante debido a que transporto todas las peticiones, repuestas, citaciones y demás información dirigida a la comunidad uticense, describe el procesos de manera detallada ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Correspondencia, no se utiliza ningún tipo de documentación el usuario firma el recibido en la copia del documento.

Tabla 8

Matriz DOFA Correspondencia

Fortalezas	Debilidades
• Cuenta con un mecanismo para constancia de la entrega del documento.	• No cuenta con un soporte de que la documentación se entrego • Perdida de la copia firmada • La copia queda en la dependencia correspondiente
Oportunidades	Amenazas
• Generar planilla de entrega de documentación	• Quejas debido a inasistencia de la persona • Perdida del documento por parte del usuario •

Fuente 16 Elaboración Propia

Se analizó una oportunidad de mejora dentro del desarrollo del procesos se manifestó frente al funcionario encargado, lo cual no cuenta como necesario para el mismo pero se realizó la respectiva observación.

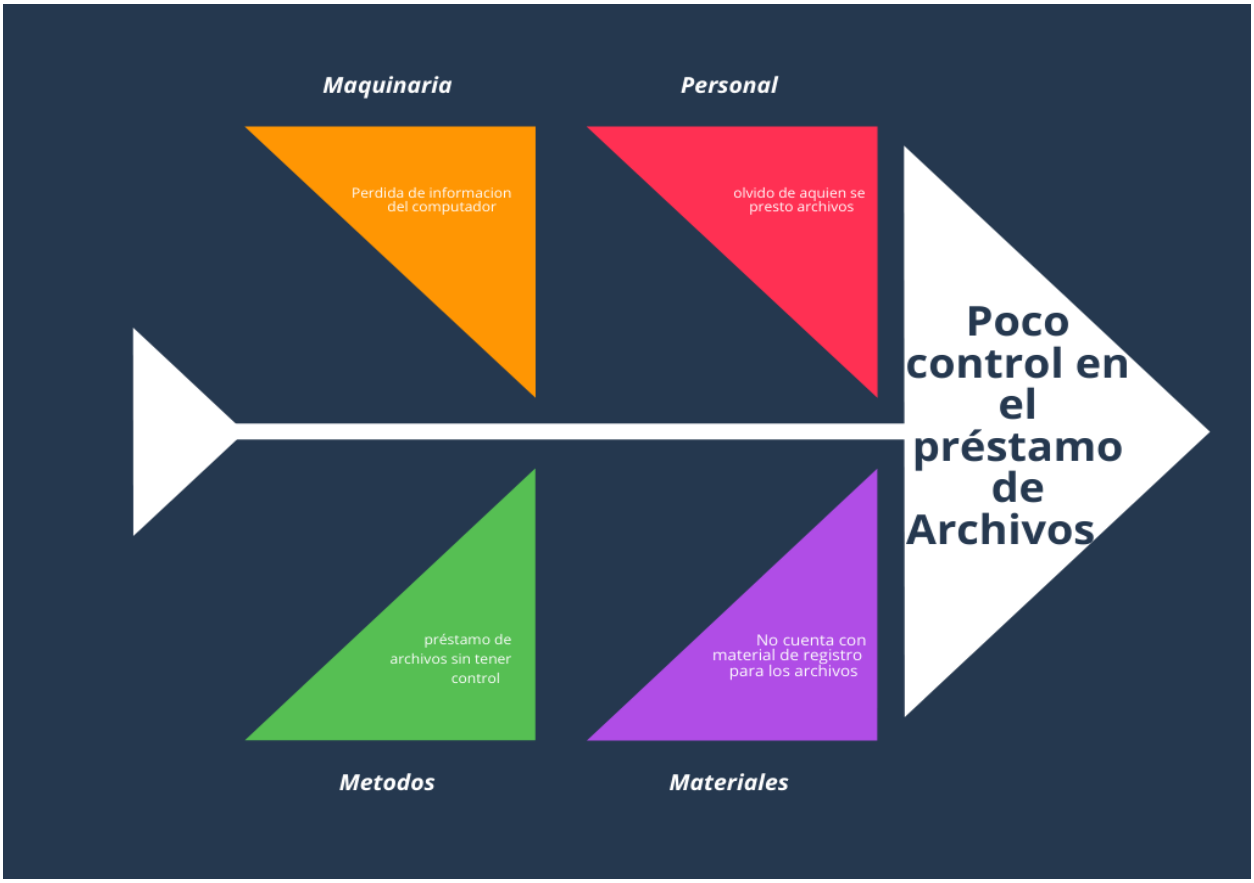
Se procede a la siguiente visita para el área de Victimas realizando la respectiva entrevista a la funcionaria (Yuliana Escobar) manejando sus conocimiento por medio de carrera administrativa, aprendiendo de manera empírica y capacitaciones los procesos dentro de esta área, no se cuenta con otra persona que cuente con los conocimientos de este procesos, no tengo conocimientos de que exista algún tipo de manual dentro de la administración, desde el punto de vista de la funcionar si s importante que se cuente con este manual será más fácil manejar los procesos y conocer acerca de ellos y más cuando no se sabe de ellos en lo absoluto; los procesos de víctimas son lo que más aportan a la comunidad que sufrió el desplazamientos y abusos de conflicto armado, proceso detalladamente estructurado ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Victimas, solo se utilizan las planillas de asistencia a las reuniones de víctimas.

Se procede a seguir con las entrevistas dentro de la dependencia, al funcionario Didier Bustos en el área del archivo, sus conocimientos se basan de manera empírica sobre los procesos que realiza, contaba con experiencia dentro de los procesos; no

se cuenta con otro funcionario que conozca los procesos del archivo, tiene conocimiento de algún documento sobre esto pero no contaba con los procesos que el realiza, cuenta como importante porque de esta manera se hace más fácil para cualquier tipo de persona realizar un procesos que se desempeñe en la administración; un poco dentro de los paramentos debido a que se cuentan con documentos públicos que la comunidad tiene accesos a ellos y contando con un orden y estructura del archivo se ofrece un servicio eficiente, se describen los procesos de manera detallada ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Archivo, cuenta con una matriz de Excel en donde se encuentran consignados los archivos de manera organizada.

Ilustración 16

Comportamiento del proceso de Archivo



Fuente 17 Elaboración propia

Con la información suministrada se genera un formato para el control de archivos que salen del área y con ella evitar pérdidas o duplicidad dentro de ellos anexo, se denota una posible mejora la cual consiste en genera una copia dentro de un sistema de memoria expandida y compartir la documentación del archivo madre de Excel que se está realizando con la información de toda la documentación en el archivo.

Se procede a realizar la entrevista a los funcionario (Sebastián Cabrera y Henry Cifuentes) encargados del área de Almacén, adquiriendo sus conocimientos de manera empírica, contado con gran experiencia dentro de esta área, dentro de la

Alcaldía no se cuenta con otro funcionario que sepa manejar los temas de almacén, ninguno cuenta con información sobre dicho manual, si ayudaría a los que entren nuevos a ubicarse y saber la manera en la que se realizan los procesos, claro todos los procesos dentro de la Administración aportan a la comunidad unos más q otros pero se aporta, cuidado los materiales y preservarlos para que se les brinde un buen servicio, descripción del procesos detalladamente anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\Almacén, considerando la documentación la maneja Sebastián de manera digital.

Se realiza la siguiente entrevista en el área de oficina TIC, adquirió sus conocimientos por medio de estudios y experiencia laboran dentro de estos procesos, dentro de la administración no se tiene a alguien que sepa manejar los procesos de esta área, no tenía conocimiento sobre este tipo de manual dentro de la Alcaldía, la elaboración de este manual podría ser de gran ayuda en el momento que falte alguien y mientras se consigue otra persona poder conocer cómo se realiza este proceso, desde el área TIC se aporta todo en tecnología y accesibilidad a ella tanto para la administración como para la comunidad, de esta manera postulándose para proyectos que apoyen a los jóvenes con el internet y la facilidad de medios electrónicos para estudiar, proceso detalladamente estructurado ver anexo Anexos\Anexo 4\Procesos\TIC, no cuento con documentos precisos para los procesos.

Dentro de la descripción de los procesos de esta área se encontró que todo se realiza por medio electrónicos y no se cuenta con una estructura fija para poder optimizar, se le sugiere al funcionario para mantener su procesos en mejora continua

implementar una planilla de satisfacción prestación de su servicio ver anexo Anexos\Anexo 4\Formatos\Secretaria TIC

10.3.7. Visita a la Secretaria de Bienestar Social y Desarrollo

Se realiza la visita a la dependencia en el tiempo estipulado dentro del cronograma socializado previamente, Con la secretaria se revisa el orden de los procesos y el orden con el cual se comienzan la entrevista indagando los procesos, la manera de realizarlos para lograr la documentación y proyección de mejoras dentro de los mismos en Pro de la comunidad, realizando la estructuración de la dependencia agregando una introducción, objetivos, alcance, dediciones, generalidades pasando a las entrevistas para la descripción de los procesos ver anexo Anexos\Anexo5\Re Estructuración

Se realiza la entrevista al funcionario (Jose Padilla) desempeñándose en el área de deportes del municipio, adquiriendo sus conocimientos por medio de estudios en este campo y con su experiencia laboral, no se cuenta con alguien más dentro de la administración que sepa manejar el área, no tenía conocimientos sobre el manual de procesos de la administración, aportaría de manera significativa a la Alcaldía por si algún compañero se ausentara, dentro de los deportes se aporta a la toda la comunidad debido a que se incentiva a las escuelas de formación para generar espacios para todas las edades y contar con los espacios adecuados para realizarlos, impulsado a que los jóvenes se guíen por el camino de deporte y llegue a grandes equipos a participar; describen los procesos de manera detallas ver anexo

Anexos\Anexo5\Procesos\Deporte, cuenta con los documentos necesarios dentro de sus procesos, con la información suministrada por el funcionario se generaron puntos a mejoras

Ilustración 17

Oportunidades de mejora

Fuente 18 Elaboración propia

Se sigue con la entrevista al funcionario (Cristian Lozada) encargado del área de cultura y turismo de la administración, contando con experiencia laboral; dentro de los procesos que se realizan solo cuenta con una pequeña parte la secretaria de bienestar, no tenía conocimientos sobre la existencia de algún manual de procesos,

podría ser de suma ayuda que se tenga un manual de estos ya que en cualquier momento podría faltar algún funcionario y necesitarse algo de algún proceso que realice, los procesos realizados en esta área aportan de manera significativa a la comunidad debido a que se incrementa la actividad turística en el municipio aportando al desarrollo económico; se describen los procesos de manera detallada ver anexo Anexos\Anexo5\Procesos\cultura y turismo, la documentación que se necesita dentro del proceso ya está pre establecida.

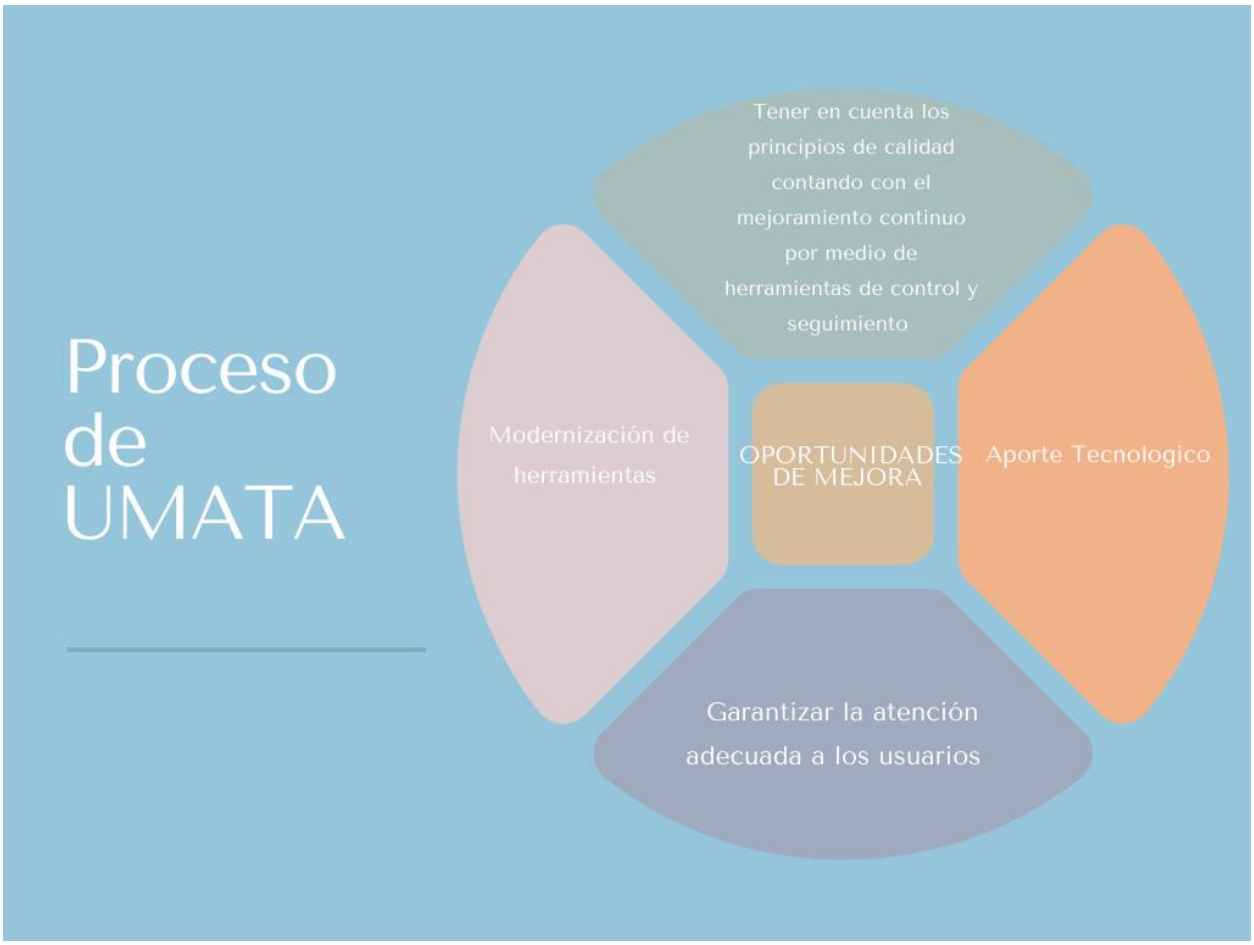
Se realizó la siguiente entrevista a la funcionaria encargada de familias en acción (Jenni Palacio) contando con los conocimientos de esta área por estudios y experiencia laboral siempre contando con las capacitaciones por parte del gobierno para la mejora continua, no se cuenta con ninguna persona capacita para realizar los procesos dentro de familias en acción, tenía algo de conocimiento sobre que los manuales que se deben de tener dentro de la administración mas no que este se encuentre reposando en esta, se debe de contar con estos manuales ya que si por alguna razón se ausenta un compañero si es de suma importancia el proceso del lo podrá ejercer alguien más guiándose en este manual; los proceso que se manejan dentro de familias en acción son todos lo que aportan a la comunidad, generándoles sus subsidios a las personas que más lo necesitan, haciendo parte de programas que aportan de manera óptima en sus vidas, enfatizando que estos procesos los genera el gobierno para los municipios; Se describe los procesos de manera detallada ver anexo Anexos\Anexo5\Procesos\FAMILIAS EN ACCIÓN, los documentos que se manejan dentro de estos proceso son por medio de la página oficial del gobierno.

Se procede a realizar las entrevistas al área de UMATA realizando una entrevista en conjunto con todos los miembros del are debido a que esa fue su exigencia para lograr más eficiencia del tiempo y participación de todos en los procesos, cada uno de los involucrados cuenta con estudio y experiencia laboral dentro de estos procesos realizado, aunque son un grupo que conoce los procesos algunos de ellos no son claros y los debe de realizar la persona encargada, aportando de manera empírica a sus compañeros por su en algún momento llegase a faltar, no se contaba con información sobre este tipo de manual dentro de la administración, ya con un manual de estos es más sencillo por si llega a faltar algún compañero el desempeñar ese procesos, todos aquello que se maneja dentro de esta área aporta de manera significativa a la comunidad campesina del municipio, aportando en el manejo de sus cultivo y animales de manera más profesional y con asesoría de la alcaldía, contribuyendo en el ahorro del bolsillo de los uticenses; descripción de los procesos detalladamente ver anexo Anexos\Anexo5\Procesos\UMATA, la documentación utilizada dentro del área ya está previamente desarrollada para ser las agiles en los procesos de atención al usuario.

Con la información suministrada por los funcionarios de esta área se logró aportar oportunidades de mejora para estos procesos

Ilustración 18

Oportunidades de mejor UMATA



Fuente 19 Elaboración propia

Se procede a realizar la entrevista a las funcionarias dentro de área del PIC la cual se realizó en conjunto y cada una de ellas especificando los procesos desempeñados, una de ellas (Katherine Mahecha) cuenta con sus conocimientos por medio de estudios y experiencia laboral, (Edna Pereza) desarrollo sus procesos de manera empírica, no se cuenta con más personal capacitado para el desarrollo de estos procesos; ninguna contaba con información sobre el manual de procesos dentro de la administración ni su propósito; llegaría a aportar de manera óptima ya que cualquier de los compañeros podría realizar el proceso en caso de inasistencia de

cualquiera; en esta área aporta a la comunidad en salud y otros beneficios con el fin de impactar de manera positiva de manera colectiva a la comunidad con ellos logrando una salud digna para los uticenses, se describe de manera detalla los procesos ver anexo Anexos\Anexo5\Procesos\PIC, todo tipo de documentación y planillas son generadas por el gobierno para el desempeño de los procesos, siendo estos reportados en las páginas oficiales del mismo.

Se realiza la entrevista a la funcionaria (Gina Escarraga) encargada del área de discapacidad dentro de la administración, adquiriendo sus conocimientos por medio de estudios y experiencia laboral frente a lo desarrollo en esta área; nadie dentro de la administración no cuenta con la experiencia suficientes para realizar estos procesos; no contaba con información sobre este manual dentro de la administración, aportaría de manera positiva al desarrollo de los procesos ya que ayudara a conocer como lo realizan los compañeros; aporta de una manera positiva con la población con discapacidades generando una calidad de vida óptima para ellos; descripción de los procesos detalladamente Anexos\Anexo5\Procesos\DISCAPACIDAD, dentro de los procesos se realizan actividades dinámicas que realizo por mi cuenta y lo que debo de reportar es directamente en las pagina oficial dentro del área específica de Discapacidad.

10.3.8. Se realiza la visita a la dependencia en el tiempo estipulado dentro del cronograma socializado previamente, Con el secretario se revisa el orden de los

procesos y el orden con el cual se comienzan la entrevista indagando los procesos, la manera de realizarlos para lograr la documentación y proyección de mejoras dentro de los mismos en Pro de la comunidad, realizando la estructuración de la dependencia agregando una introducción, objetivos, alcance, dediciones, generalidades pasando a las entrevistas para la descripción de los procesos ver anexo Anexos\Anexo 6\Re estructuración

Dentro de esta dependencia se generó dos entrevista en conjunto debido a que se le desarrollaba más fácil de esta manera a los funcionarios dividiendo la parte presupuesta y la parte contable.

Se empieza la entrevista contando cada una de ellas con estudios en el área contable y experiencia laboral ejerciendo estos procesos, se puede decir que conocen algo de los procesos que realiza las demás personas pero no con termino a claridad completa, respetando las actividades que debe de desempeñar cada una con el fin de dar cumplimiento y evitar represamiento de trabajo, algo se ha mencionado de que existe un tipo de manual en donde se deben especificar los procesos de cada uno mas no de manera formal se tiene esta información, a pesar de que todos conocemos un poco de los procesos del otro si aportaría de manera positiva ya que sería más claro el proceso tanto para los integrantes de la dependencia como para un compañero de otra; dentro de los procesos que se realizan aportan a la comunidad debido a que pueden acceder a la información sobre los pagos que deben de realizar para estar al dia con los reglamentado por la ley contando con una buena atención y disponibilidad para aquellas personas campesinas que se les dificulta estos temas financieros,

descripción de los procesos detalladamente Anexos\Anexo 6\Procesos\Presupuestal, los documentos que se utilizan dentro de esta área se manejan de manera virtual implantados por los programas y software de finanzas que dispone el gobierno.

Se realiza la entrevista a la otra parte, manejando la parte contable contando con una experiencia laboral y estudios dentro de estos procesos, los procesos a profundidad y el manejo de las plataformas no lo tiene cualquiera dentro de la administración, no se cuenta con información sobre este manual de procesos dentro de esta administración, aportaría al conocimiento de cómo se realizan los procesos de todos los compañeros y si llegase a faltar alguno poder aportar en su desarrollo; Con los procesos que se realizan se aporta a la comunidad organizando y programando de manera adecuada el dinero a disposición de la administración para proyectos de viabilidad para los uticenses, la documentación que se utiliza es poca debido a que la mayoría de información se maneja por los medios electrónicos.

10.4. Estandarización de procesos y procedimientos

Dentro de ítem anterior se ha ido demostrando una parte de la estandarización de los procesos dentro del siendo enfáticos en las oportunidades de mejora e impacto que tiene dentro de la comunidad uticense, posteriormente se proyectara los demás aportes sobre los procesos y con esto lograr una documentación y ejecución de los mismos de manera idónea cumpliendo con los estándares exigidos por los entes gubernamentales, proyectándose una matriz de riesgo en los procesos siendo enfáticos en que los funcionarios deben de saber que puede llegar a suceder si no

realizan sus procesos adecuadamente afectando tanto a la entidad como a la comunidad del municipio la cual se representa en el anexo Anexos\Anexo 7,

De esta misma manera se procede a realizar la caracterización de los procesos más relevantes dentro de la administración apoyando al área de control interno para la continuación de la implementación y cumplimiento del MIPG con el fin de generar un excelente desempeño y atención al cliente eficiente velando por la mejora continua en los procesos de la alcaldía municipal Anexos\Anexo 8

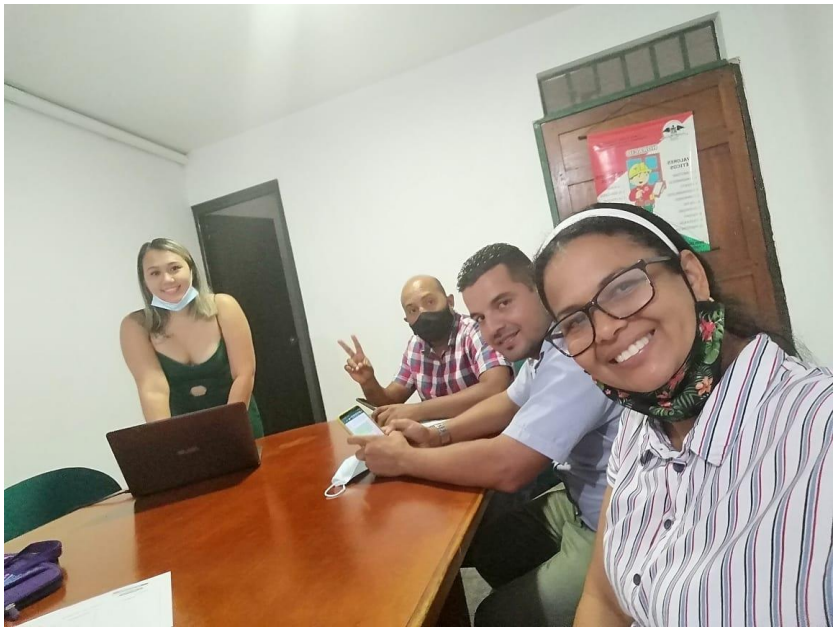
10.5. Exposición de resultados obtenidos

Se le informa al jefe directo (Secretario de Planeación) que se debe convocar a los demás secretarios para la reunión de socialización con los resultados del proyecto, ver anexo Anexos\Anexo 9

Evidencia de la reunión

Ilustración 19

Reunión para exposición de resultados



Fuente 20 Elaboración Propia

Ilustración 20

Reunión para exposición de resultados

Fuente 21 Elaboración Propia

Ilustración 21

Planilla de asistencia a la reunión

LIDERAZGO Y GESTIÓN

PLANILLA DE ASISTENCIA FECHA: _____

REUNION. Reunion de Exposicion Resultados del Proyecto

NOMBRE	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
[illegible] Villadiego	Sec. Bienestar S	3108640242	
Quenba Mcheca	Sec Hacienda	3034604911	
[illegible] SALUD	JEF PLANEACION	3107558735	

Alcaldia Municipal
de Utica – Cundinamarc..
NIT 899999407-3

Calle 4 No. 3-19 Utica Cundinamarca
Palacio Municipal
Teléfono celular: 3134009989
Email: alcaldia@utica-cundinamarca.gov.co
@/Alcaldiadeutica
Fb/Utica alcaldia
www.utica-cundinamarca.gov.co

Fuente 22 Elaboración Propia

Nota 8 No pudieron asistir la secretaria de gobierno y el alcalde por cuestiones de fuerza mayor pero delegaron a la Secretaria de bienestar y planeación en su representación

11. POSIBILIDADES DE CONTINUIDAD O AUTOSOSTENIBILIDAD

El proyecto tiene altas posibilidades de continuidad ya que la Alcaldía está comprometida en la mejora continua cumpliendo con su plan de desarrollo UTICA EN EJECUCION, utilizado auditorias e implementación del sistema de Gestión de Calidad (NYGC 1000-2009), en sus Procesos y Procedimientos, estandarizarlos y de esta forma simplificar los trámites interno y externos que la Alcaldía ofrece a la ciudadanía en general. Después de terminado el presente proyecto la alcaldía cuenta con el área control interno liderado por el Secretario de Planeación la cual dispondrá del proyecto realizado encargando al Funcionario Harrison Beltrán, para el reporte dentro de FURAG (Formulario único de reporte de avances de la Gestión) con los datos propiciados seguir los pasos establecidos para la implementación del MIPG la cual aporta a simplificar e integrar los sistemas administrativos y de calidad junto a control interno, para lograr que los procesos dentro de la entidad sean sencillos y eficientes, meta que se encuentra establecida dentro del Plan de Desarrollo UTICA EN EJECUCION dando cumplimiento en el periodo de ejecución del 2020-2023, designando en sus actividades presupuestales la continuidad de la persona encargada del área mencionada.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El proyecto que se realizo ha contribuido de manera significativa para identificar y resaltar los puntos que se deben de considerar para llevar a cabo una implementación exitosa del manual de procesos y procedimientos.
- Dentro del área de comisaria de familia se logró que los procesos se optimizara en tiempo de atención en un 60% cumpliendo con la solicitud de los ciudadanos que se desplazan al casco urbano el día de atención al usuario en la administración.
- Se consideró que tiene un impacto dentro del proyecto que detectar cuáles son las necesidades reales del funcionario y la comunidad, siendo los procesos de la entidad apegados a la realidad. Definiendo de manera clara y tangible los beneficios que se quieran alcanzar
- Mediante se fue realizando el proyecto se percató de la importancia de conocer las necesidades, con esto poder detectar puntos clave para afianzar dentro del tiempo que maneja realizar un proceso, detectando áreas de oportunidad para mejorar el servicio, contando con visión más clara de la funcionalidad de la Alcaldía.
- Se concluye que con este proyecto se disminuirá el tiempo en un 50% en que el usuario utiliza en encontrar la información y poder solucionar su problemática.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

[1] «Mapas y Estadisticas,» 2014. [En línea]. Available: https://mapasyestadisticas-cundinamarca-map.opendata.arcgis.com/datasets/%C3%BAtica-actualizaci%C3%B3n-cartograf%C3%ADa-y-documentos-pot.

[2] C. Municipal, «POR EL CUAL SE ADOPTA LA REVISIÓN GENERAL DEL ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL CON,» Utica , 2014.

[3] «ujaen,» [En línea]. Available: https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf.

[4] J. P. P. y. A. Gardey, «Definicion. de,» 2018 . [En línea]. Available: https://definicion.de/estandarizacion/.

[5] J. P. P. y. A. Gardey, «Deficion.De,» 2012. [En línea]. Available: https://definicion.de/procedimiento/.

[6] J. P. P. y. A. Gardey, «Deficion.De,» 2012. [En línea]. Available: https://definicion.de/administracion/.

[7] J. P. P. y. A. Gardey, «Definicion.De,» 2012. [En línea]. Available: https://definicion.de/entrevista/.

[J. P. P. y. A. Gardey, «Deficion. De,» 2014. [En línea]. Available: https://definicion.de/funcionario/.
8
]

[J. P. P. y. A. Gardey, «Definicion.De,» 2010. [En línea]. Available: https://definicion.de/usuario/.
9
]

[J. P. P. y. M. M. Publicado, «Definicion.De,» 2019 . [En línea]. Available:
1 https://definicion.de/diagnostico-educativo/.
0
]

[J. P. P. y. A. Gardey, «Definicion.De,» 2014 . [En línea]. Available: https://definicion.de/revision/.
1
1
]

[J. P. P. y. M. Merino, «Definicion.De,» 2019. [En línea]. Available: https://definicion.de/estructura-
1 organizacional/.
2
]

[«Funcion Publica,» 10 12 2019. [En línea]. Available:
1 https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2019-12-
3 10_Marco_general_mipg_v3.pdf/8d5f57f2-fde3-edbb-4a28-c146f828be79?t=1603121516061.
]

[D. A. D. L. F. PÚBLICA, «Funcion Publica,» 2013. [En línea]. Available:
1 https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34088876/DIAGNOSTICO+DE+LA+CAPACIDA
4 D+INSTITUCIONAL+DE+MUNICIPIOS+DE+SEXTA+CATEGORIA.++PLAN+CONFOR+%E2%80%93+INFOR
] ME+INTERVENCI%C3%93N+2012.pdf/4b53c989-e40a-a36c-3e20-
e5968c58a858?t=1548350095528#:~:text=.

[Biblioteca.utec.edu.sv, «CAPITULO I MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL,» [En línea]. Available:
1 http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/16025/capitulo%201.pdf.
5
]

[«actioglobal,» 30 10 2017. [En línea]. Available: https://actioglobal.com/es/7-herramientas-de-
1 calidad/.
6
]

[C. p. l. G. y. Desempeño, «Funcion Publica,» 12 2019. [En línea]. Available:
17 https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2019-12-
10_Marco_general_mipg_v3.pdf/8d5f57f2-fde3-edbb-4a28-c146f828be79?t=1603121516061.
]

[«myabcm,» 23 01 2020. [En línea]. Available: https://www.myabcm.com/es/blog-
18 post/estandarizacion-de-procesos/.
]

[U. Cundinamarca, «Alcaldia Utica Cundinamarca,» [En línea]. Available: http://www.utica-
19 cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio.
]

[«Funcion Publica,» 06 07 2012. [En línea]. Available:
20 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48267.
]

[«Funcion publica,» [En línea]. Available:
21 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186.
]

[A. Utica, «Alcaldia de Utica,» 2015. [En línea]. Available: http://www.utica-
22 cundinamarca.gov.co/procesos-y-procedimientos/manual-de-procesos-y-procedimientos.
]