

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD: EXPERIENCIA
PRÁCTICA EN LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE GIRARDOT**

Autora:

Hadassa Yulitza Moreno Nieto

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ingeniería

Centro Regional Girardot CRG

Programa de Ingeniería Industrial

Noviembre, 2024

**Optimización de Procesos y Gestión de Calidad: Experiencia Práctica en la Secretaría de
Planeación de Girardot**

Hadassa Yulitza Moreno Nieto

Presentado para optar el título de: Ingeniera Industrial

Asesor:

Manuel Ricardo Ballesteros Santafé

Ingeniero Mecánico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ingeniería

Centro Regional Girardot CRG

Programa de Ingeniería Industrial

Noviembre, 2024

DEDICATORIA

A mi abuela, quien siempre fue mi fuente de fortaleza y guía. Su amor incondicional y sabiduría iluminaron mi camino, y su recuerdo me inspira a seguir adelante con dedicación y pasión en cada paso que doy.

A mi familia, por su apoyo inquebrantable y su fe en mí durante cada etapa de este proceso. Su confianza me motivó a superar los desafíos y alcanzar mis metas.

A mis profesores y compañeros de la Universidad, por su constante acompañamiento y por ser parte fundamental de este crecimiento personal y profesional.

Y a todos aquellos que de una u otra forma han sido parte de este viaje, gracias por sus palabras de aliento y su confianza en mis capacidades.

HOJA DE APROBACIÓN

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1. Antecedentes y marco referencial.....	12
1.1. Marco contextual.....	12
1.1.1. Estructura Organizativa: (Organigrama).....	13
1.1.1. Principales Secretarías	14
1.1.2. Interrelación con la Secretaría de Planeación	15
Interrelación con la Secretaría de Planeación.....	15
1.2. Marco teórico	16
1.2.1. Prácticas Profesionales	16
1.2.2. Modelo Estándar de Control Interno (MECI).....	17
1.2.3. Calidad en la Gestión Pública	19
1.2.4. Relación entre el MECI y la Gestión de Calidad.....	21
1.3. Marco legal.....	22
1.4. Ejes o categorías.....	25
2. Planeación y metodología.....	28
2.1. Formulación del problema de aprendizaje	28
2.2. Identificación de actores involucrados y participantes	30
2.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia	32

2.3.1.	Objetivos.....	32
2.3.2.	Variables, indicadores, herramientas e instrumentos.....	33
2.3.3.	Matriz de planeación (diagrama de gantt y tabla de recursos)	35
2.4.	Modelo de divulgación de la experiencia.....	37
3.	Reconstrucción de la experiencia.....	37
3.1.	Momentos históricos y experiencias	39
3.1.1.	Principales hitos o hechos relevantes	40
4.	Aprendizajes.....	53
4.1.	Aportes significativos de la experiencia en lo humano	53
4.2.	Aportes significativos en lo social.....	54
4.3.	Aportes significativos en lo económico o técnico.....	54
4.4.	Principales aprendizajes en para el perfil profesional.....	58
4.5.	Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia.....	59
5.	Conclusiones y recomendaciones	60
5.1.	Conclusiones	60
5.2.	Recomendaciones.....	62
6.	Referencias.....	64
7.	Anexos.....	66

Lista de Tablas

Tabla 1.....	14
Tabla 2.....	15
Tabla 3.....	30
Tabla 4.....	31
Tabla 5.....	33
Tabla 6.....	34

Lista de Figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	18
Figura 3.....	23
Figura 4.....	24
Figura 5.....	35
Figura 6.....	36
Figura 7.....	41
Figura 8.....	42
Figura 9.....	43
Figura 10.....	45
Figura 11.....	52
Figura 12.....	55
Figura 13.....	57
Figura 14.....	58

Resumen

Este trabajo de grado documenta y sistematiza la experiencia profesional obtenida durante mis prácticas en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, Cundinamarca. La práctica se desarrolló en el área de calidad, con un enfoque específico en el Sistema de Gestión de Calidad (SIGC) y su alineación con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Durante este proceso, llevé a cabo la revisión, rediseño y actualización de manuales, indicadores y procedimientos, buscando mejorar la eficiencia operativa de la Alcaldía y asegurar el cumplimiento de normativas de calidad. El desarrollo de estas actividades coincidió con la elaboración del Plan de Desarrollo 2024-2027, lo que representó desafíos adicionales, como la necesidad de mantener actualizados los procedimientos en un entorno cambiante. Asimismo, se destaca la actualización de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, así como la capacitación del personal involucrado. Este trabajo busca aportar una reflexión sobre la importancia del SIGC-MECI en la gestión pública, las lecciones aprendidas y las propuestas para fortalecer la calidad en la administración municipal.

Palabras clave: MECI, calidad, gestión pública, planeación municipal, experiencia profesional.

Abstract

This thesis documents and systematizes the professional experience gained during my internship at the Planning Secretariat of the Girardot Municipality in Cundinamarca. The internship focused on the quality management area, with a specific emphasis on the Quality Management System (SIGC) aligned with the Standard Model of Internal Control (MECI). Throughout this process, I was responsible for the review, redesign, and updating of manuals, indicators, and procedures, aiming to enhance the operational efficiency of the Municipality and ensure compliance with quality standards. The work took place in conjunction with the development of the 2024-2027 Development Plan, presenting additional challenges, such as the need to keep procedures updated within a constantly evolving environment. The most significant contributions include the update of the Risk Management Guide and the design of controls for public entities, as well as training sessions for the involved personnel. This work aims to reflect on the importance of the SIGC-MECI in public management, the lessons learned, and recommendations for strengthening municipal administration quality.

Palabras clave: MECI, quality, public management, municipal planning, professional experience.

Introducción

La Alcaldía de Girardot, ubicada en el departamento de Cundinamarca, Colombia, es la entidad encargada de dirigir la administración y coordinar el desarrollo social, económico y cultural del municipio. Esta institución trabaja con el objetivo de garantizar servicios públicos de calidad, promover el bienestar ciudadano y gestionar los recursos de manera eficiente. Dentro de la estructura organizativa de la Alcaldía, la Secretaría de Planeación desempeña un papel estratégico, ya que se encarga de diseñar, implementar y supervisar los planes de desarrollo territorial, urbano y social. Su labor se centra en la planificación del uso del suelo, la regulación del espacio público y la formulación de políticas y proyectos orientados al crecimiento ordenado y sostenible de Girardot, en estrecha colaboración con otras dependencias municipales.

Durante el periodo comprendido entre el 5 de marzo y el 9 de mayo de 2024, realicé mis prácticas profesionales como estudiante de Ingeniería Industrial en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, con una dedicación de 248 horas distribuidas en jornadas de lunes a viernes. Mi rol fue fundamental en el área de calidad, específicamente en el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGC), alineado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Este sistema busca establecer un marco de trabajo que asegure la eficiencia, transparencia y mejora continua en la gestión pública.

El objetivo de mi práctica fue revisar, rediseñar y actualizar manuales, indicadores, procesos y procedimientos de diferentes dependencias de la Alcaldía, todo bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación. Mi enfoque estuvo orientado a garantizar que estos elementos cumplieran con los estándares normativos de calidad, con el fin de optimizar la gestión interna, mejorar la prestación de servicios y alinear las actividades con los planes

estratégicos de la administración local. Como parte de este proceso, fue crucial comprender y aplicar los principios del MECI, que se enfoca en establecer controles internos, prevenir riesgos y mejorar la toma de decisiones.

Durante mi experiencia, enfrenté varios desafíos derivados de la coincidencia con la elaboración del Plan de Desarrollo 2024-2027. Este proceso implicó una constante actualización y revisión de procedimientos, ya que muchos formatos, procesos y manuales estaban sujetos a cambios para adaptarse a las nuevas directrices del plan. Uno de los mayores retos fue garantizar que el trabajo realizado se mantuviera alineado con estos cambios, dejando formatos y procedimientos listos para su revisión y publicación posterior. Esto implicó un esfuerzo adicional en términos de anticipación, flexibilidad y enfoque estratégico.

Entre los logros y aportes significativos de mi práctica, se destaca la actualización de la Guía para la Administración del Riesgo, que pasó de la versión 5 a la versión 6, manteniendo una estructura conceptual sólida para la gestión del riesgo, pero incorporando nuevos elementos, como un capítulo específico sobre riesgo fiscal y un catálogo de puntos de riesgo para facilitar su análisis en el contexto del modelo de operación por procesos. Además, participé activamente en la capacitación de contratistas y personal interno sobre las actualizaciones y los nuevos procedimientos, asegurando así la adopción efectiva de las mejoras propuestas.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo sistematizar mi experiencia en la Secretaría de Planeación, documentando los aprendizajes obtenidos, las intervenciones realizadas y el impacto del SIGC-MECI en los procesos de calidad de la administración municipal. La intención es aportar al conocimiento sobre cómo la gestión de calidad puede transformar la administración pública, promoviendo la mejora continua, la eficiencia operativa y un enfoque centrado en resultados.

1. Antecedentes y marco referencial

1.1. Marco contextual

La Alcaldía de Girardot es la institución encargada de la administración pública y del bienestar general de los habitantes de este municipio, ubicado en el departamento de Cundinamarca, Colombia. Su misión principal es gestionar los recursos locales y garantizar el acceso a los servicios públicos, promoviendo el desarrollo social, económico y cultural de la región. La alcaldía está conformada por diversas secretarías, cada una de ellas responsable de áreas clave para el crecimiento y funcionamiento del municipio, tales como educación, salud, infraestructura y planeación.

Dentro de esta estructura, la Secretaría de Planeación desempeña un papel estratégico en la formulación, ejecución y seguimiento de los planes de desarrollo territorial, así como en la organización del espacio público y el uso del suelo. Su responsabilidad radica en garantizar un crecimiento ordenado y sostenible de la ciudad mediante la planificación de proyectos de infraestructura, la evaluación de políticas públicas y la regulación de los recursos urbanos. Esta secretaría trabaja en coordinación con otras áreas del gobierno municipal, asegurando que todas las decisiones y proyectos de desarrollo estén alineados con los objetivos estratégicos de la alcaldía.

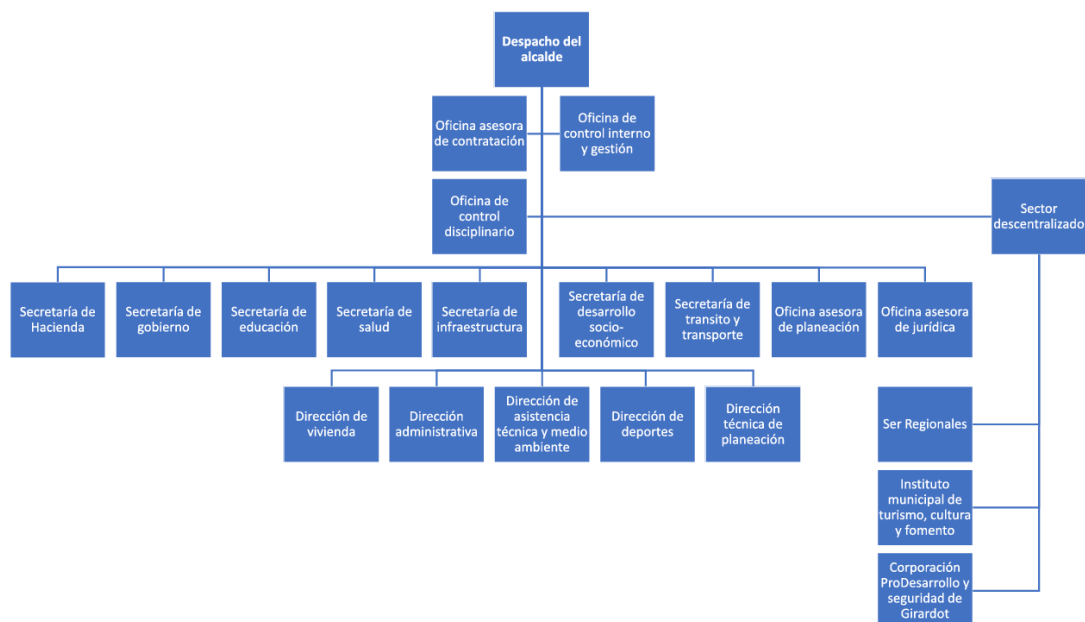
Además de sus funciones en la planificación del desarrollo urbano y territorial, la Secretaría de Planeación es clave en la gestión de calidad dentro de la administración pública, dado que coordina la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Este sistema establece los lineamientos para la eficiencia, la transparencia y la

mejora continua de los procesos administrativos. Al ser responsable de procesos estratégicos, la Secretaría de Planeación juega un papel determinante en la evaluación y rediseño de los procedimientos internos de la alcaldía, asegurando que cumplan con las normativas de calidad y contribuyan al desarrollo eficaz del municipio.

1.1.1. Estructura Organizativa: (Organigrama)

Figura 1

Organigrama Alcaldía de Girardot



Fuente: Organigrama Alcaldía de Girardot, (s. f.)

La Alcaldía Municipal de Girardot está organizada en una estructura jerárquica que integra al alcalde como cabeza principal, seguido de varias secretarías, oficinas asesoras y direcciones que

se encargan de diferentes áreas funcionales de la administración. Las secretarías son las encargadas de llevar a cabo las políticas públicas y la gestión administrativa en sus respectivos campos.

1.1.1. Principales Secretarías

Tabla 1

Secretarías Principales de la Alcaldía de Girardot en vista de planeación municipal

PRINCIPALES SECRETARÍAS
Secretaría de Gobierno: Coordina la seguridad, convivencia y orden público en el municipio.
Secretaría de Hacienda: Administra los recursos financieros del municipio, gestiona los impuestos y supervisa el presupuesto.
Secretaría de Educación: Gestiona las políticas educativas y administra los recursos destinados a la enseñanza pública en la ciudad.
Secretaría de Salud: Administra las políticas de salud pública, programas de prevención y servicios médicos municipales.
Secretaría de Infraestructura: Se encarga de la construcción y mantenimiento de las obras públicas, como vías, parques y edificios municipales.
Secretaría de Desarrollo Socioeconómico: Promueve programas de desarrollo económico y social, fomentando el empleo y la inclusión social.
Secretaría de Tránsito y Transporte: Regula el tránsito, transporte público y la movilidad urbana en la ciudad.

Fuente: Propia

1.1.2. Interrelación con la Secretaría de Planeación

La Oficina Asesora de Planeación un papel estratégico clave, ya que su función principal es la coordinación y planificación integral del desarrollo territorial y urbano del municipio. Esta secretaría actúa como un punto de referencia para las demás áreas en los siguientes aspectos:

Tabla 2

Interrelación con la Secretaría de Planeación

RELACIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN CON LAS DEMÁS SECRETARÍAS

Secretaría de Hacienda: La Oficina de Planeación necesita coordinarse estrechamente con Hacienda para planificar los presupuestos de los proyectos de infraestructura y desarrollo urbano, asegurándose de que los fondos estén disponibles y bien asignados.

Secretaría de Infraestructura: Colaboran en la definición y ejecución de proyectos de obras públicas, basados en los planes de desarrollo urbano y rural. La Planeación establece las directrices y prioridades, mientras que Infraestructura se encarga de su ejecución.

Secretaría de Desarrollo Socioeconómico: Planeación colabora para establecer estrategias de desarrollo sostenible y crecimiento económico a través de proyectos de urbanización y organización del territorio que impacten positivamente en el bienestar social.

Secretaría de Salud y Educación: La Oficina de Planeación asegura que las políticas de salud y educación se integren en los planes de desarrollo, garantizando la disponibilidad de infraestructuras como centros de salud y escuelas en áreas estratégicas.

Secretaría de Tránsito y Transporte: Planeación trabaja en la organización de la movilidad urbana, proyectando la construcción de nuevas vías o la optimización del transporte público con base en estudios técnicos.

Fuente: Propia

La Secretaría de Planeación es un eje transversal dentro de la Alcaldía, ya que todas las dependencias dependen en cierto grado de su rol en la estructuración de políticas territoriales, proyectos de infraestructura y ordenamiento del municipio.

1.2. Marco teórico

Para comprender mejor el proceso de sistematización de prácticas, pasantías e investigaciones, es fundamental mencionar ciertos teóricos que fueron considerados en este estudio:

La gestión pública moderna se enfrenta a la creciente demanda de transparencia, eficiencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos. Para cumplir con estos requerimientos, las entidades gubernamentales en Colombia han adoptado sistemas de control y gestión que permiten asegurar el cumplimiento de sus objetivos, alineados con principios de calidad y buen gobierno. Uno de los pilares fundamentales de este esfuerzo es el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

1.2.1. Prácticas Profesionales

En el artículo, Yela Barco, D. M., & Obando Enrí-quez, M. P. (2017) destacan la importancia de la práctica profesional no solo como un requisito académico, sino como una herramienta fundamental para el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. La práctica permite aplicar los conocimientos adquiridos y enfrentar el mundo laboral, identificando fortalezas y áreas de mejora. También se sugieren recomendaciones para optimizar esta etapa crucial del proceso educativo.

Según Mendívil Hernández, Flórez Gutiérrez y Álvarez Ruiz (2022), Piña (2015) menciona que "la cooperación entre la universidad y la empresa resulta importante para lograr que la práctica profesional se desarrolle de la mejor manera, haciendo que los estudiantes adquieran competencias que potencien su rendimiento laboral, lo cual impulsa el desarrollo de las regiones" (p. 51)

1.2.2. Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

"El Modelo Estándar de Control Interno – MECI puede generar que las entidades del Estado mejoren su desempeño institucional permanentemente en los procesos de gestión; mediante el fortalecimiento del control en los procesos de evaluación y de la implementación del mismo, para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora; siguiendo las metodologías, procedimientos e instructivos que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establezca para la implementación del Sistema de Control Interno; como también administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado, los instrumentos necesarios para el diseño,

desarrollo e implementación de cada uno de los Elementos, Componentes y Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno" (Cárdenas Mapura, 2012, p. 19).

Según Venegas Gualteros (2015), "muchas de las entidades del estado, obligadas de acuerdo a la ley a adoptar el MECI, lo hicieron de una manera primaria que permitía el cumplimiento del imperativo. No obstante, en algunos casos, la implementación del MECI se ha reducido a la definición de roles específicos o la asignación de oficinas o cargos sugeridos por el modelo, pero, sin tener una aplicación práctica en los sistemas de control interno" (p. 7).

Venegas Gualteros (2015), en su tesis *Evaluación del impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira*, menciona: "La importancia de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno 'MECI' en los entes municipales radica en que este sistema sea la herramienta estratégica organizacional que le permita a los municipios en Colombia organizarse para controlarse y autogestionarse; por tal razón se basa en tres Subsistemas: el de Control Estratégico, el de Control de Gestión y el de Control de Evaluación" (p. 8).

El SIGC-MECI fue adoptado en Colombia mediante el Decreto 1599 de 2005 como un marco normativo obligatorio para todas las entidades del Estado. Este modelo tiene como objetivo principal garantizar que las instituciones públicas desarrollen sus actividades de manera transparente, eficaz y eficiente, promoviendo la cultura del control y asegurando la mejora continua en todos sus procesos. El MECI se basa en tres componentes fundamentales:

Figura 2

Componentes fundamentales del MECI

Control Estratégico: Abarca la planeación, gestión de riesgos y direccionamiento estratégico de la entidad, asegurando que las actividades se alineen con los objetivos institucionales y la normativa vigente.

Control de Gestión: Se enfoca en la ejecución de los planes y proyectos de la entidad, asegurando la eficiencia en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos programados. Dentro de este componente se encuentran la medición de indicadores de desempeño y el monitoreo constante de los procesos.

Control de Evaluación: Se refiere a la verificación y evaluación periódica de los procesos, resultados y desempeño de la entidad, permitiendo la retroalimentación y ajuste de los sistemas de control para mejorar su efectividad.

Fuente: Elaboración propia

El SIGC-MECI fomenta un enfoque preventivo, centrado en identificar y mitigar riesgos antes de que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, promueve la cultura de la autoevaluación, en la cual cada área es responsable de identificar oportunidades de mejora y velar por el control de sus propios procesos.

1.2.3. Calidad en la Gestión Pública

Según Cornejo, A. N., & Mónica, G. (2019). “Cuando este concepto se asocia a la gestión pública, a diferencia de lo que sucede en el ámbito privado, el término cliente no tiene por qué identificarse con quien recibe o soporta el servicio, lo que hace que su interpretación sea más amplia y requiera de un análisis más profundo. Es decir, que la integración del concepto “ciudadano –cliente” no debe limitarse al simple correlato del consumidor que opera en cualquier mercado genérico. Existen otras instancias que en la relación del ciudadano con el Estado hacen

que esta sea mucho más compleja y generadora de compromisos recíprocos más ricos y determinantes.” (p. 13)

Desde mi punto de vista, la calidad en la gestión pública debe ser abordada de manera integral, no solo como un conjunto de normas y procedimientos que buscan mejorar la eficacia operativa, sino como una herramienta que potencia la confianza y el impacto social del Estado en la vida de los ciudadanos. Si bien autores Cornejo, A. N., & Mónica, G. (2019) resaltan la importancia de cumplir con las expectativas de la población mediante servicios efectivos y transparentes, considero que la calidad debe ir más allá, incorporando un enfoque de sostenibilidad y cambio positivo a largo plazo. Esto requiere que las políticas públicas no solo respondan a las necesidades actuales, sino que sean capaces de adaptarse y evolucionar para crear un valor duradero y un vínculo reforzado entre el Estado y la ciudadanía. Así, la gestión de calidad se convierte en un compromiso estratégico y ético que involucra a todos los actores del sistema.

La calidad en la gestión pública se refiere al conjunto de procedimientos, normas y buenas prácticas que buscan garantizar que las instituciones del Estado brinden servicios efectivos, transparentes y que generen valor para los ciudadanos. En este contexto, la calidad implica no solo cumplir con las expectativas de la población, sino también asegurar la sostenibilidad y el impacto positivo de las políticas públicas implementadas.

Caribe (s. f.) Menciona que “Una gestión pública de calidad debe aprender de lo que hace, por lo que la función de seguimiento y evaluación se vuelve transversal, retroalimentando los procesos de planificación, presupuesto y ejecución/producción de bienes y servicios, y proporcionando insumos a la rendición de cuentas hacia la ciudadanía, el parlamento y los actores de la sociedad civil”

1.2.4. Relación entre el MECI y la Gestión de Calidad

El MECI y los Sistemas de Gestión de Calidad (SIGC) están estrechamente relacionados, ya que ambos buscan fortalecer la eficiencia y la eficacia de la administración pública. El MECI se centra en el control interno, asegurando que los procesos se realicen de acuerdo con los principios de transparencia y control, mientras que el SIGC pone énfasis en la mejora continua y en la satisfacción de los usuarios.

"Los sistemas de gestión, al igual que el de control interno, son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento continuo de la acción de las diversas organizaciones que las implementan, los cuales cuentan con elementos comunes o complementarios. La identificación de estos elementos permite a la administración pública facilitar su gestión y evitar la duplicidad de esfuerzos. Una correcta articulación de estas herramientas fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional y la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad" (Rodríguez, s. f., p. 15).

De acuerdo con el DAFP Rodríguez (s. f.) "El Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de servicios a cargo de las entidades, a la administración y definición de acciones para la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, y el mejoramiento de las entidades, y el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales propuestos y que se contribuya a la consecución de los fines esenciales del Estado."

1.3. Marco legal

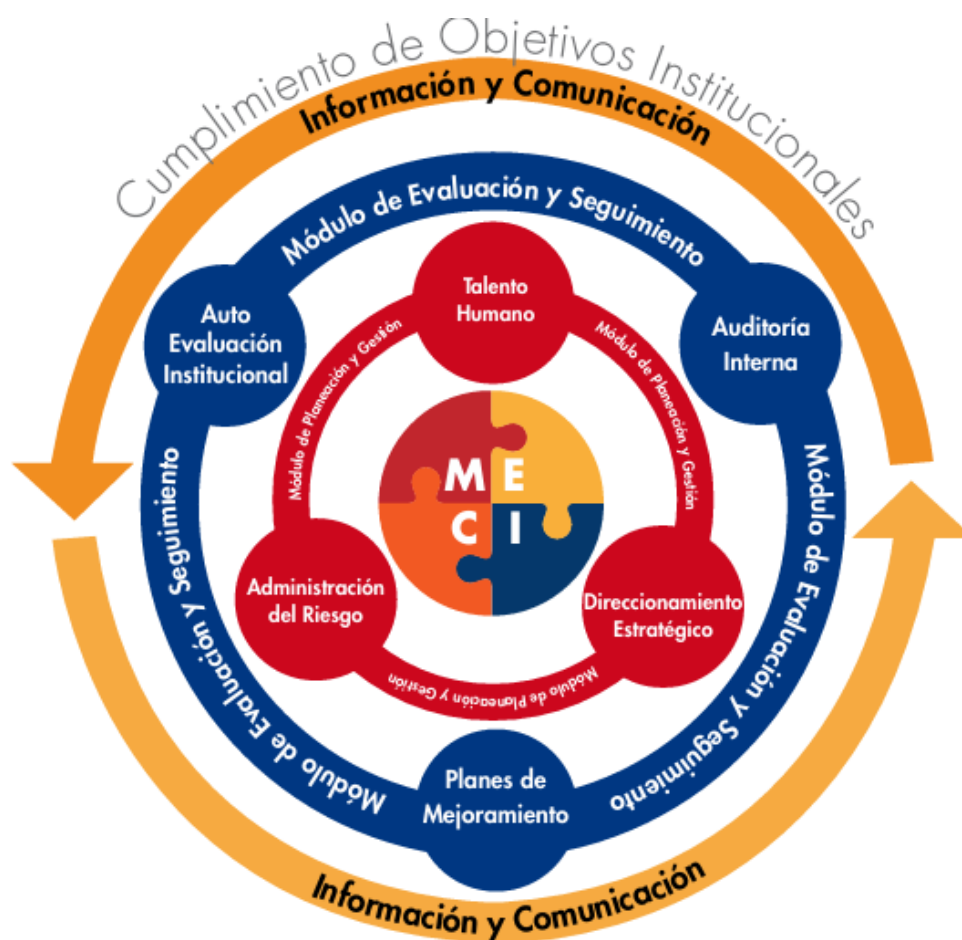
Desde que se expidió la Constitución de 1991, el tema del control interno ha tenido un permanente desarrollo normativo que ha ido dando respuesta a diferentes necesidades para su implementación y desarrollo. (Ceet, s. f.)

Principios del MECI

- **Autocontrol:** Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autorregulación:** Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.
- **Autogestión:** Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos. (P. 3) (Hernández, 2017)

Figura 3

Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI



Fuente: Equipo DAFP (Rodríguez, s. f.)

La gestión pública en Colombia se encuentra regulada por un conjunto de leyes y normativas que buscan garantizar la eficiencia, la transparencia y la calidad en los servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos. Entre estas normativas, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y los Sistemas de Gestión de la Calidad (SIGC) juegan un papel fundamental en el control y mejora de los procesos internos de las entidades públicas.

Marco legal Sistema de Control Interno, MECI:2005:

- Constitución Política: Art. 209, La función administrativa está al servicio de los intereses generales.
- Constitución Política: Art. 269, En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.
- LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 1599 DE 2005 Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.

Principales leyes y normativas que regulan el SIGC-MECI y la gestión de calidad en la Secretaría de Planeación:

Figura 4

Normograma Secretaria de Planeación

Sistematización de Experiencias	Marco Legal de la Secretaría de Planeación				Versión	1
	NORMOGRAMA				Fecha	24/10/2024
					Página	1 de 1
JERARQUIA DE LA NORMA	NUMERO / FECHA	ENTE QUE LA EXPIDE	TITULO	ARTICULO	APLICACIÓN	
Ley Nacional	1997	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se modifican la Ley 9 de 1989, la Ley 3 de 1991 y se dictan otras disposiciones"	Art. 3 (objetivos del ordenamiento territorial) Art. 5 (planes de ordenamiento territorial)	La Secretaría de Planeación debe formular, revisar y actualizar los Planes de Ordenamiento Territorial (POT) de Girardot en conformidad con esta ley, regulando el uso del suelo y garantizando el desarrollo urbano sostenible.	
Ley Nacional	1994	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo"	Art. 4 (sistema nacional de planeación) Art. 32 (planes de desarrollo territoriales)	Sirve como marco legal para la planificación del desarrollo en Girardot, definiendo los procedimientos y requisitos para la elaboración y ejecución de los planes de desarrollo municipales.	
Ley Nacional	1993	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado"	Art. 1 (objeto) Art. 12 (componentes del sistema de control interno)	La Secretaría de Planeación debe aplicar un sistema de control interno bajo esta ley, garantizando la eficiencia, eficacia y transparencia en sus procesos administrativos, enmarcado en el MECL.	
Decreto Nacional	2017	Presidencia de la República	"Por el cual se organiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión"	Art. 2 (principios y objetivos del MIPG) Art. 12 (componentes del MIPG)	La Secretaría de Planeación debe integrar el MIPG para mejorar la gestión y cumplimiento de objetivos estratégicos, permitiendo mayor articulación con otros sistemas de gestión de calidad.	
Decreto Reglamentario	2015	Presidencia de la República	"Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"	Título 3, Cap. 2 (Sistema de Gestión de la Calidad en las Entidades Públicas)	Establece directrices sobre la gestión de calidad en la administración pública, orientando a la Secretaría de Planeación a cumplir con requisitos de calidad, medición y mejora continua.	
Normas Municipales	Según la aprobación de cada plan	Concejo Municipal de Girardot	Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Girardot, Plan de Desarrollo Municipal	Todo articulado	Estas normativas regulan el desarrollo del municipio en términos de planificación, desarrollo urbano y uso del suelo, en los que la Secretaría tiene un papel central de implementación.	

Fuente: Elaboración propia

1.4. Ejes o categorías

1.4.1. Optimización de Procesos

Este eje se refiere a la revisión y mejora de los procesos operativos dentro de la Secretaría de Planeación. Implica la identificación de cuellos de botella, redundancias o ineficiencias y proponer soluciones para hacer los procesos más ágiles y eficaces.

- Identificación de procesos críticos: Selección de los procesos más relevantes para la Secretaría de Planeación.
- Reingeniería de procesos: Modificación y rediseño de procesos para mejorar la eficiencia y reducir tiempos.
- Indicadores de rendimiento: Evaluación del desempeño de los procesos antes y después de la optimización.

1.4.2. Gestión de la Calidad

Este eje está centrado en el desarrollo y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Se abordan temas relacionados con la implementación de sistemas de calidad, la revisión de normativas y procedimientos para asegurar el cumplimiento con las directrices de calidad en la administración pública.

- Implementación del SIGC-MECI: Cómo se aplica el Sistema de Gestión de Calidad en el contexto de la Alcaldía.
- Control y mejora continua: Mecanismos de autoevaluación y seguimiento para garantizar la mejora constante en los procesos.

- Capacitación y sensibilización: Formación del personal en estándares de calidad y buenas prácticas administrativas

1.4.3. Herramientas y Metodologías para la Mejora Continua

Este eje agrupa las herramientas, métodos y técnicas utilizadas durante la práctica para la optimización de procesos y la gestión de calidad.

- Diagramas de flujo y manuales de procedimientos: Uso de herramientas visuales para mapear y entender los procesos.
- Metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act): Ciclo de mejora continua aplicado a los procesos.
- Indicadores de desempeño y KPIs: Desarrollo de indicadores clave para medir la eficiencia y la calidad de los procesos.

1.4.5. Gestión del Cambio Organizacional

Este eje aborda los aspectos relacionados con la adaptación de la organización a los nuevos procesos y sistemas implementados durante mi práctica. Se enfoca en:

- Adaptación y resistencia al cambio: Desafíos enfrentados al introducir nuevas formas de trabajo o ajustes en los procesos.
- Comunicación y gestión del cambio: Estrategias para involucrar al personal en los nuevos procesos y asegurar su participación.

- Resultados del cambio organizacional: Impacto en la cultura organizacional y en la mejora del clima laboral.

1.4.6. Impacto de la Optimización y Gestión de Calidad en la Planeación Territorial

En esta categoría, analizare el impacto directo de las mejoras realizadas en los procesos internos de la Secretaría de Planeación sobre la gestión territorial de Girardot. Algunos temas por tratar incluyen:

- Mejora en la toma de decisiones: Cómo la optimización de procesos ha facilitado la gestión y planificación urbana.
- Alineación con los planes de desarrollo: Evaluación de cómo las mejoras en los procesos contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Alcaldía.

2. Planeación y metodología

2.1. Formulación del problema de aprendizaje

¿Cómo puede la revisión, rediseño y actualización de los manuales, indicadores, procesos y procedimientos del SIGC-MECI contribuir a mejorar la calidad y eficiencia operativa de la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Girardot?

2.1.1. Dificultades, desafíos y cómo fue la intervención de apoyo en la mejora en la calidad.

Durante mis prácticas en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, uno de los principales desafíos que enfrenté fue la falta de actualización y coherencia en los manuales de procedimientos y procesos operativos. Estos documentos no reflejaban de manera adecuada las normativas vigentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) ni los cambios recientes en la estructura de la administración pública, lo que generaba ineficiencias operativas y descoordinación entre las áreas.

El problema principal radicaba en que, al no contar con procedimientos estandarizados y actualizados, se dificultaba la correcta implementación de indicadores de calidad, la gestión de riesgos, y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Esta situación afectaba no solo la calidad de los procesos, sino también la toma de decisiones, el uso de recursos, y la transparencia en la gestión pública.

Mi intervención como practicante de ingeniería industrial se centró en apoyar la revisión, rediseño y actualización de los manuales y procesos, alineando las actividades de la Secretaría de Planeación con los estándares del SIGC-MECI. Además, se incluyó la propuesta de nuevos indicadores de desempeño que facilitarían el seguimiento y evaluación de los procesos, promoviendo así una cultura de mejora continua. Esta intervención no solo buscaba mejorar la calidad del trabajo interno de la Secretaría, sino también optimizar los recursos y agilizar los trámites administrativos.

2.2. Identificación de actores involucrados y participantes

En la optimización de los procesos y la gestión de calidad dentro de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, participaron diversos actores, tanto internos como externos, que jugaron un papel fundamental en la ejecución y éxito de los cambios implementados.

2.2.1. Actores Internos:

Tabla 3

Actores internos de la gestión de calidad dentro de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot

ACTORES INTERNOS

Secretaría de Planeación:

- Jefe de la Oficina Asesora de Planeación: Responsable de la supervisión directa y de coordinar los proyectos de mejora.

Equipo de Planeación: Incluye los ingenieros, arquitectos y administrativos encargados de la planeación urbana y territorial. Este equipo fue fundamental en la implementación de los nuevos procedimientos y en la adopción de las recomendaciones sobre calidad.

Oficina de Control Interno:

- Encargada de verificar que los procesos se ajusten a los lineamientos del MECI y los estándares de calidad. Colaboraron en la revisión de los manuales y en la implementación de indicadores.

Equipo de Calidad:

- Su rol fue clave en la aplicación de las normativas de calidad y en la propuesta de mejoras para garantizar la eficiencia en los procedimientos.
-

Practicantes y Personal Administrativo:

- Colaboradores directos en la recolección de datos y en la implementación de los cambios propuestos. Su retroalimentación fue esencial para ajustar los procedimientos a las necesidades reales de la administración.

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Actores Externos:

Tabla 4

Actores externos de la gestión de calidad dentro de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot

ACTORES EXTERNOS

Ciudadanos y usuarios de los servicios de la Alcaldía:

- Aunque no participaron directamente en la gestión de procesos, su satisfacción con los trámites y servicios prestados fue uno de los indicadores claves para medir el impacto de la mejora en la calidad.

Entidades de Control Externo (Contraloría, Departamento Administrativo de la Función Pública):

- Estas entidades supervisan y auditan el cumplimiento de las normativas del MECI y la correcta gestión de los recursos públicos, lo que implicó la necesidad de garantizar que los cambios implementados cumplieran con sus exigencias.

Fuente: Elaboración propia

Estos actores trabajaron de manera conjunta para asegurar la actualización y optimización de los procesos, promoviendo una gestión pública más eficiente y alineada con las normativas de calidad.

2.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia

Para la reconstrucción de la experiencia de mis prácticas en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, se implementaron variables e indicadores clave que permitieron evaluar la optimización de los procesos de calidad y medir el impacto de las mejoras introducidas. Estos fueron fundamentales para llevar a cabo un seguimiento adecuado de los avances y para garantizar que las acciones emprendidas estuvieran alineadas con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SIGC-MECI).

2.3.1. Objetivos

2.3.1.1. Objetivo General

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional desarrollada en la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Girardot, centrada en la revisión, rediseño y actualización de manuales, indicadores, procesos y procedimientos, con el fin de asegurar su alineación con las normativas de calidad y mejorar la eficiencia operativa de la entidad.

2.3.1.2. Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos más importantes e influyentes de la revisión, rediseño y actualización de manuales, indicadores, procesos y procedimientos realizados durante las prácticas profesionales.

- Establecer los hechos relevantes que contribuyeron al crecimiento profesional, destacando las experiencias que mejoraron las competencias en gestión de calidad y eficiencia operativa.
- Divulgar los resultados de la experiencia mediante la sistematización, con el fin de generar recomendaciones aplicables a futuras mejoras en otras dependencias municipales o en la misma oficina.

2.3.2. *Variables, indicadores, herramientas e instrumentos*

Tabla 5

Variables del modelo de reconstrucción de la experiencia

VARIABLES PRINCIPALES

Eficiencia de los procesos:

- Tiempo y recursos utilizados para llevar a cabo las actividades de la Secretaría.
- Indicador: Reducción del tiempo promedio de tramitación (en días) antes y después de la intervención.

Calidad de la documentación:

- Nivel de actualización y coherencia de los manuales de procesos con las normativas del MECI.
- Indicador: Porcentaje de manuales y procedimientos revisados y actualizados según las normas de calidad.

Cumplimiento de normativas:

-
- Alineación de los procesos internos con los estándares del MECI.
 - Indicador: Número de procedimientos que cumplen con los lineamientos del MECI antes y después de la intervención.

Satisfacción de los empleados:

- Percepción del personal sobre la facilidad y eficiencia de los procesos tras la optimización.
- **Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción aplicadas al personal (escala de 1 a 5).**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Herramientas e instrumentos del modelo de reconstrucción de la experiencia

HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS

- Encuestas y entrevistas: Aplicadas al personal administrativo para medir la satisfacción y la percepción de la mejora en los procesos.
- Análisis de tiempos: Registro del tiempo de ejecución de los procesos antes y después de la optimización.
- Revisión documental: Evaluación de manuales y procedimientos en términos de cumplimiento con el MECI.
- Diagramas de flujo: Para mapear los procesos antes y después de la intervención.

Fuente: Elaboración propia

2.3.2.1. Tipo de investigación

La investigación realizada fue de tipo mixta, integrando tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. El enfoque cualitativo permitió explorar y comprender a fondo los procesos, procedimientos y dinámicas internas de la Secretaría de Planeación, a través de la observación, entrevistas y análisis documental. Por otro lado, el enfoque cuantitativo facilitó la recopilación y análisis de datos numéricos relacionados con indicadores de gestión y eficiencia operativa, lo que permitió identificar con precisión las áreas de mejora.

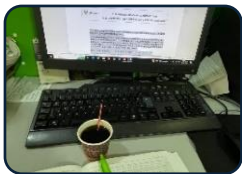
El estudio se desarrolló bajo un enfoque exploratorio-descriptivo, ya que no solo se buscó describir el estado actual de los manuales, procesos e indicadores, sino también explorar nuevas formas de optimización y alineación con normativas de calidad como el SIGC-MECI. Este enfoque permitió obtener una visión integral del funcionamiento de la oficina y fundamentar las decisiones para rediseñar y actualizar los procedimientos, generando mejoras tanto en la estructura operativa como en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

2.3.3. *Matriz de planeación (diagrama de Gantt y tabla de recursos)*

Detalles del plan de trabajo, que abarca las fases de análisis, intervención y evaluación, enfocadas en mejorar los procesos en la Secretaría de Planeación, con el propósito de hacer más eficiente su funcionamiento y alinearlos con las normativas de calidad.

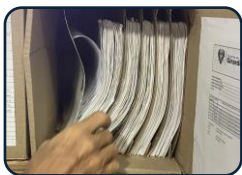
Figura 5

Fases del Proyecto



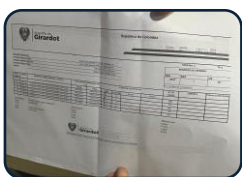
Fase de Diagnóstico:

- Recolección de información sobre el estado actual de los procesos.
- Identificación de áreas de mejora.



Fase de Intervención:

- Actualización de manuales y procedimientos.
- Implementación de nuevos indicadores de calidad.



Fase de Evaluación:

- Monitoreo de los resultados.
- Aplicación de encuestas y análisis de desempeño.

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Diagrama de Gantt

DIAGRAMA DE GANTT												
PROYECTO	Sistematización de experiencias					AÑO	2024			UNIMINUTO		
INGENIERIA INDUSTRIAL												
Optimización de Procesos en la Secretaría de Planeación												
ACTIVIDADES	FECHA											
	5-mar	12-mar	19-mar	26-mar	2-abr	9-abr	16-abr	23-abr	30-abr	7-may	14-may	21-may
Diagnostico de procesos	█	█										
Identificación de áreas de mejora		█	█	█	█							
Actualización de manuales						█	█	█				
Implementación de nuevos indicadores								█	█			
Monitoreo de resultados									█	█	█	
Evaluación y analisis de desempeño											█	█

Fuente: Elaboración propia

2.4. Modelo de divulgación de la experiencia

El modelo de divulgación de la experiencia se centró en la organización y sistematización de los documentos generados durante la práctica profesional en la Oficina de Planeación, con el propósito de garantizar la mejora de los procesos operativos y su alineación con las normativas de calidad. El proceso incluyó la actualización de manuales, indicadores y procedimientos, que fueron presentados en un informe detallado que permitió a la entidad contar con una base sólida para la toma de decisiones y la optimización continua. Además, se elaboraron informes técnicos que incluyeron análisis de los procesos existentes, la propuesta de rediseños, y la implementación de mejoras en los sistemas de gestión de calidad (SIGC-MECI).

Para la divulgación de los resultados, se estableció un formato de socialización interna dentro de la Alcaldía, mediante la presentación formal de los documentos actualizados a los diferentes actores involucrados. También se propusieron capacitaciones para el personal, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los nuevos procedimientos y estándares de calidad. De esta manera, la experiencia no solo fue documentada, sino también transmitida a los equipos de trabajo para su implementación efectiva.

3. Reconstrucción de la experiencia

Al inicio de las prácticas profesionales en la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Girardot, había cierta incertidumbre sobre las tareas que se desarrollarían, dado que mi perfil de ingeniera industrial estaba enfocado en mejorar procesos y garantizar la calidad en un entorno

público. Sin embargo, desde los primeros días, quedó claro que el trabajo de revisión y actualización de manuales, indicadores y procedimientos era una necesidad urgente para la entidad.

El primer reto fue familiarizarme con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC-MECI), lo que implicó un análisis exhaustivo de los documentos existentes y la identificación de áreas de mejora. Al avanzar en el proceso, entendí la importancia de garantizar que los procedimientos administrativos estuvieran alineados con las normativas de calidad, no solo para cumplir con los requisitos legales, sino también para mejorar la eficiencia operativa de la oficina.

Durante la práctica, tuve la oportunidad de participar en capacitaciones clave, que incluyeron el manejo del SIGC-MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que me proporcionó las herramientas necesarias para realizar las modificaciones correspondientes. Los días fueron un constante aprendizaje y aplicación de conocimiento, ya que además de rediseñar manuales, se generaron nuevos indicadores que permitieron un mejor seguimiento y control de los procesos internos.

A medida que avanzaba, también fue crucial trabajar en equipo con otros profesionales de la Alcaldía, lo que me permitió entender cómo los procesos interdepartamentales se relacionaban y cómo las actualizaciones que estaba implementando impactaban en la eficiencia general de la administración pública. Esta experiencia no solo me permitió aplicar mis conocimientos técnicos, sino que también me ayudó a desarrollar habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas en un entorno real.

Esta reconstrucción de mi experiencia fue clave para entender el impacto que una ingeniera industrial puede tener en la mejora de los procesos dentro de una institución pública, y cómo la

implementación de buenas prácticas de gestión de calidad puede transformar la eficiencia y el cumplimiento de normativas en entornos administrativos.

3.1. Momentos históricos y experiencias

Durante mi práctica en la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Girardot, viví momentos significativos que marcaron mi desarrollo profesional, destacando especialmente mi participación en auditorías de calidad tanto internas como externas del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC-MECI).

Una de las experiencias más enriquecedoras fue mi involucramiento en una auditoría interna. Este proceso me permitió comprender a fondo los criterios y estándares de calidad requeridos por el SIGC-MECI. Mi rol consistió en apoyar con la organización y recopilación de toda la documentación necesaria, lo que no solo me brindó una visión clara de los procedimientos existentes, sino que también me enseñó la importancia de la meticulosidad y la transparencia en la gestión de calidad. Posteriormente, tuve la oportunidad de participar en una auditoría externa. Esta experiencia fue especialmente reveladora, ya que observé cómo los auditores evaluaban la conformidad de la oficina con los estándares establecidos. A través de este proceso, adquirí conocimientos sobre las mejores prácticas de auditoría y la forma en que las organizaciones deben prepararse para este tipo de evaluaciones. Aprendí a identificar áreas de mejora y cómo implementar cambios que no solo satisfagan las normativas, sino que también contribuyan al desarrollo continuo de la administración pública.

Además, cada uno de estos momentos me permitió fortalecer mis habilidades en análisis crítico y resolución de problemas, al enfrentar y abordar las observaciones realizadas durante las

auditorías. Esta experiencia no solo fue un pilar en mi formación académica, sino que también cultivó en mí un profundo respeto por la importancia de la calidad en el servicio público y su impacto en la satisfacción ciudadana.

3.1.1. Principales hitos o hechos relevantes

Capacitación recibida

Durante mi práctica, uno de los aspectos más relevantes fue la formación que recibí en diversas áreas clave para el desarrollo de mis actividades. Estas capacitaciones incluyeron:

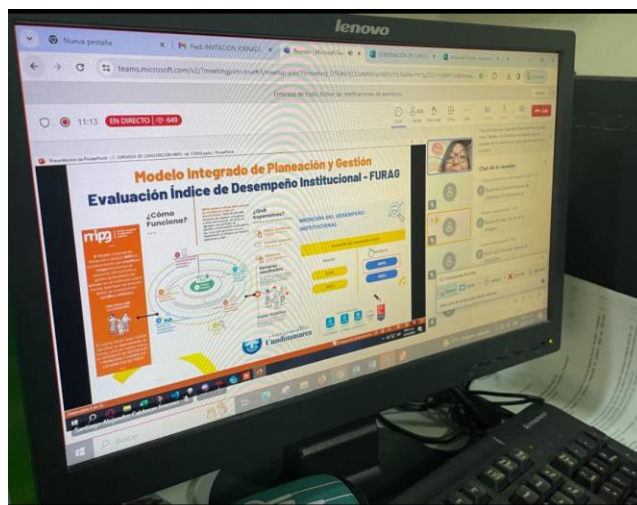
- **Capacitación en Archivo:** Esta formación fue esencial para mejorar la organización y gestión de los documentos de la Secretaría de Planeación. Aprendí sobre la correcta clasificación, manejo y archivo de documentos, garantizando una mejor gestión de la información y asegurando el cumplimiento de normativas.
- **Capacitación de la Gobernación de Cundinamarca:** Participé en una serie de capacitaciones ofrecidas por la Gobernación, donde se abordaron temas estratégicos para la administración pública local. Estas sesiones proporcionaron un panorama más amplio de las políticas y normativas que rigen la gestión pública a nivel departamental, mejorando mi entendimiento del contexto en el que operaba.
- **Capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad SIGC-MECI:** Este fue un hito clave en mi formación. A través de esta capacitación, adquirí un conocimiento profundo sobre el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y su aplicación dentro del Sistema de

Gestión de Calidad de la Alcaldía. Entendí cómo se evalúan y ajustan los procesos para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de las normativas.

- Capacitación en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Otra formación importante fue sobre el MIPG, donde se abordaron temas de articulación de la gestión pública con un enfoque integral. Este modelo busca coordinar los diferentes sistemas de gestión y control, y fue vital para comprender cómo las áreas de la administración pública deben trabajar juntas para alcanzar los objetivos institucionales.

Figura 7

Evidencia Capacitación



Fuente: Propia

Algunas de estas capacitaciones fueron virtuales y otras presenciales, lo que me permitió tener un enfoque flexible y adaptarme a diferentes métodos de aprendizaje. Cada una de estas formaciones me proporcionó herramientas clave para enfrentar los desafíos de mi rol en la Secretaría de Planeación, permitiendo un mejor desempeño en la gestión de calidad y en la optimización de procesos.

Fase de Diagnóstico: Identificación de Ineficiencias

Fecha: 05/03/2024 - 09/03/2024

Descripción: El primer paso fue llevar a cabo un diagnóstico exhaustivo de los procesos de la Secretaría de Planeación. Durante esta etapa, se revisaron manuales de procedimientos y se analizó el flujo de trabajo diario. Se identificaron ineficiencias en el manejo de algunos trámites, como la duplicación de tareas y la falta de actualización de los manuales operativos.

Desafíos: Las primeras dificultades se presentaron en la falta de actualización de los manuales, que no reflejaban los cambios en las normativas recientes ni las realidades operativas actuales. También, encontré resistencia del personal para cambiar sus hábitos de trabajo.

Figura 8

MECI-CALIDAD

Compartidos conmigo > ... > GESTION ESTRATEGICA > SEC PLANEACION ▾

Tipo ▾ Personas ▾ Modificado ▾

Nombre ↓	Propietario	Última modificación ▾	Tamaño del i	⋮
PROCEDIMIENTOS PLANEACION INST	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
POLÍTICA DE OPERACION	aforsigc	29 ene 2015 aforsigc	—	⋮
MATRIZ FLUJO DE INFORMACION	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
MATRIZ FLUJO DE COMUNICACION	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
MATRIZ DE RIESGO PLANEA INSTI	aforsigc	26 ago 2014 aforsigc	—	⋮
MANUALES	aforsigc	10 dic 2021 aforsigc	—	⋮
INDICADORES PLAN INST	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
FORMATOS	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTRO	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮
CARACTERIZACION	aforsigc	16 oct 2012 aforsigc	—	⋮

Fuente: (SEC PLANEACION – Google Drive, s. f.)

Soluciones: Se realizaron entrevistas con los empleados clave para entender las barreras percibidas. Además, se utilizaron herramientas de mapeo de procesos para identificar cuellos de botella. Este análisis permitió desarrollar una estrategia de optimización enfocada en reducir tiempos y mejorar la eficiencia.

Actualización de Manuales de Procedimientos

Figura 9

Actualización de Formatos

Item	Tipo de Documento	Fecha del Documento	Folio
1	Oficina asesora de planeación	04/01/2022	1, 2
2	Oficina asesora de planeación	04/01/2022	2, 2
3	Oficina asesora de planeación	02/01/2023	3, 4
4	Oficina asesora de planeación	18/01/2023	5, 6
5	Oficina asesora de planeación	23/01/2023	7, 7
6	Oficina asesora de planeación	23/01/2023	8, 9
7	Oficina asesora de planeación	23/01/2023	10, 10
8	Oficina asesora de planeación	23/01/2023	11, 11
9	Oficina asesora de planeación	24/01/2023	12, 12
10	Oficina asesora de planeación	24/01/2023	13, 14
11	Oficina asesora de planeación	24/01/2023	15, 17
12	Oficina asesora de planeación	24/01/2023	18, 25
13	Oficina asesora de planeación	25/01/2023	26, 26
14	Oficina asesora de planeación	31/01/2023	27, 41
15	Oficina asesora de planeación	31/01/2023	42, 42
16	Oficina asesora de planeación	01/02/2023	46, 46
17	Oficina asesora de planeación	16/02/2023	47, 47
18	Oficina asesora de planeación	14/02/2023	48, 53
19	Oficina asesora de planeación	14/02/2023	54, 54
20	Oficina asesora de planeación	14/02/2023	55, 55
21	Oficina asesora de planeación	14/02/2023	56, 56
22	Oficina asesora de planeación	27/02/2023	59, 59
23	Oficina asesora de planeación	01/03/2023	60, 60
24	Oficina asesora de planeación	09/03/2023	61, 66
25	Oficina asesora de planeación	13/03/2023	67, 67
26	Oficina asesora de planeación	13/03/2023	68, 69
27	Oficina asesora de planeación	14/03/2023	70, 71

Fuente: Propia

Fecha: 10/03/2024 - 20/03/2024

Descripción: A partir del diagnóstico inicial, se priorizó la actualización de los manuales de procedimientos en línea con los lineamientos del MECI. Este fue un hito crucial, ya que los manuales servían como base para el desempeño diario del equipo y su correcta alineación era vital para cumplir con los estándares de calidad.

Mejoras Implementadas: Se rediseñaron varios manuales que no reflejaban el marco legal actual. Se simplificaron procedimientos redundantes, se integraron procesos más eficientes y se incorporaron indicadores de desempeño que permitieran un seguimiento más claro y preciso del progreso de cada área.

Impacto: Los cambios en los manuales redujeron los tiempos de tramitación en un 15% y mejoraron la claridad en las responsabilidades de los empleados.

Implementación de Indicadores de Desempeño

Fecha: 21/03/2024 - 05/04/2024

Descripción: Uno de los hitos más importantes fue la creación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos. Esto incluyó la definición de métricas clave para monitorear el tiempo de respuesta en los trámites, el nivel de cumplimiento con las normativas del MECI, y la satisfacción del personal con los nuevos procesos.

Indicadores Introducidos:

- Tiempo promedio de respuesta: Se midió el tiempo de cada trámite antes y después de la intervención.

- Nivel de cumplimiento de normativas: Se evaluó la correcta aplicación de los manuales y su adherencia al MECI.
- Satisfacción del personal: Se realizaron encuestas periódicas para medir la aceptación y facilidad de los nuevos procesos.

Impacto: Con la implementación de estos indicadores, la Secretaría de Planeación pudo realizar un seguimiento continuo del desempeño y realizar ajustes proactivos a los procesos. Los indicadores de eficiencia mostraron mejoras de hasta un 20% en ciertos procedimientos.

Figura 10

Actualización de Formatos



ALCALDÍA MUNICIPAL GIRARDOT - CUNDINAMARCA

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

SIP05

3					
2		Cesar León Alcalá Peña Apoyo del SIG-MECI Hadassa Yulitza Moreno Nieto Practicante de ingeniería Industrial	Ing. Cesar León Alcalá Peña- Funcionario de apoyo del SIG	Juan Carlos Abadía Méndez - Jefe de Secretaría de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	15-03-2024
1	Se efectuaron cambios en el numeral 5 Descripción del Procedimiento en sus actividades	Ing. Cesar León Alcalá Peña- Coordinador del SIG	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	12-05-2010
0	Acciones correctivas y preventivas	Ing. Cesar León Alcalá Peña- Coordinador del SIG	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	03-01-2010
REV No.	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO	FECHA

APROBADO: _____

Fuente: (SEC PLANEACION – Google Drive, s. f.)

Capacitación del Personal en el Sistema de Calidad

Fecha: 06/04/2024 - 15/04/2024

Descripción: Una vez que los manuales fueron actualizados y los indicadores implementados, se realizó una capacitación al personal para asegurar que todos comprendieran los cambios en los procesos y las expectativas bajo el marco del SIGC-MECI.

Desafíos: Algunos empleados manifestaron dificultades iniciales para adaptarse a los nuevos procedimientos, en especial aquellos que requerían el uso de herramientas tecnológicas nuevas.

Soluciones: Se desarrollaron sesiones de formación práctica y se proporcionaron guías y manuales detallados para que el personal pudiera familiarizarse con los nuevos sistemas. También se habilitaron canales de apoyo continuo para resolver dudas y brindar asistencia técnica.

Impacto: La capacitación fue bien recibida y facilitó la transición hacia los nuevos procedimientos. Esto contribuyó a una reducción de errores en los trámites y mejoró la comunicación interna en un 25%.

Evaluación de Resultados y Retroalimentación

Fecha: 16/04/2024 - 09/05/2024

Descripción: El último hito relevante fue la evaluación de los resultados obtenidos tras las mejoras implementadas. Para ello, se analizaron los indicadores de desempeño a lo largo del

último mes de prácticas y se recopiló retroalimentación del personal y de los usuarios de los servicios de la Secretaría de Planeación.

Resultados: Se observó una mejora significativa en la eficiencia de los procesos, con una reducción del tiempo de tramitación en un 20% en promedio. Además, el nivel de cumplimiento de los estándares del MECI aumentó en un 30%.

Lecciones Aprendidas: La importancia de la gestión del cambio fue clave en este proceso, ya que la aceptación por parte del personal fue un factor crítico para el éxito de las intervenciones. También se destacó la relevancia de contar con indicadores de desempeño claros que permitan un seguimiento objetivo de las mejoras.

Estos hitos reflejan los momentos más relevantes de mi experiencia como practicante en la Secretaría de Planeación. La optimización de procesos y la implementación de un sistema de calidad más robusto contribuyeron a una mejora notable en la eficiencia y efectividad de los trámites, y sentaron las bases para una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua.

Retos específicos en cada hito encontrado

Durante mis prácticas en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girardot, uno de los mayores enriquecimientos experimentados fue superar varios desafíos que surgieron durante cada hito en el avance de los sistemas de gestión de calidad. No solo probaron mis habilidades técnicas, pero también me desarrollaron habilidades de resolución de problemas, liderazgo y

manejo del cambio organizativo. A continuación, presento los retos más importantes que enfrenté en cada hito de la implementación:

- Diagnóstico inicial y observación de los procesos

Uno de los principales problemas con los que me encontré inmediatamente fue la fragmentación de la información y la falta de estandarización de los procesos documentados. Los manuales de procedimiento no estaban actualizados y había múltiples versiones en uso, lo que causaba confusión y errores. La situación empeoraba a raíz de que varios empleados, debido a la falta de formación adecuada, o simplemente por la fuerza del hábito, mantenían procesos basados en su propia experiencia, lo que llevaba a una calidad inconsistente del trabajo.

Otra dificultad inicial que observé fue la resistencia a ser evaluados por parte del personal. Durante las entrevistas y observaciones, algunos empleados mostraron recelo ante la idea de que sus procesos fueran revisados y optimizados, no pude obtener información precisa y honesta sobre cómo funcionaban las cosas y qué problemas se enfrentaban, intentaban ocultar problemas o minimizar errores. Este desafío fue abordado valiéndome de una estrategia de confianza y comunicación, ya que destacaba que se trataba de la mejora real del sistema y no de una sanción personal.

- Actualización y rediseño de los manuales

El rediseño de los manuales operativos trajo consigo un desafío particularmente notable: la falta de documentación precisa. En muchas áreas, los procedimientos no estaban explicados con claridad, o lo estaban de manera incompleta, por lo que tuve que reconstruir prácticamente

los procesos desde cero. Esto demandó un esfuerzo adicional de investigación e indagaciones exhaustivas con el personal para recopilar la información correcta.

Asimismo, el obstáculo más crítico en esta etapa fue enfrentar la resistencia al cambio. Algunos empleados, especialmente aquellos que habían trabajado bajo el mismo sistema durante años, mostraban reticencia a implementar nuevos procedimientos. Su principal argumento era que los métodos actuales "siempre habían funcionado" y no veían la necesidad de modificaciones. Enfrentar esta resistencia requirió que adoptara un enfoque de gestión del cambio, explicando los beneficios a largo plazo de los nuevos procesos y ofreciendo apoyo continuo para garantizar una transición fluida y sin problemas.

- Introducción de Indicadores de Desempeño

El proceso de diseñar e implementar los indicadores de desempeño trajo consigo varios desafíos importantes. El primero fue definir métricas que realmente reflejaran el rendimiento de los procesos. La Secretaría de Planeación tiene muchas funciones diferentes, por lo que no había una única forma de medir todo. Tuve que ajustar algunos indicadores durante el camino para hacerlos más realistas y, sobre todo, que fueran útiles para el equipo.

Otro desafío fue lograr que el personal integrara estos indicadores en su trabajo diario. Algunos empleados no estaban acostumbrados a ser evaluados mediante métricas, lo que generó ansiedad e incluso cierta resistencia. Además, algunos indicadores mostraban problemas que antes pasaban desapercibidos, lo que causó incomodidad. Para superar este reto, implementé un plan de acompañamiento y capacitación que no solo les enseñaba a usar los indicadores, sino que les mostraba cómo podían ayudarles a mejorar su trabajo, en lugar de simplemente evaluarlos.

- Capacitación del Personal

Capacitar al personal fue otro reto, sobre todo por la diferencia en los niveles de habilidad y disposición al cambio. Mientras algunos empleados estaban abiertos a aprender, otros, especialmente los más antiguos, mostraron resistencia o simplemente tenían dificultades para adaptarse a los nuevos conceptos de gestión de calidad. Esto hacía que el aprendizaje fuera más lento en ciertos casos.

Para solucionar esto, adapté las capacitaciones a los distintos estilos de aprendizaje de los empleados. Implementé sesiones prácticas en las que podían ver los resultados de aplicar los nuevos procedimientos. Además, utilicé ejemplos de su trabajo cotidiano para hacer la capacitación más cercana a su realidad. Aunque fue efectiva en muchos casos, también encontré resistencia pasiva, donde algunos empleados no aplicaban los cambios hasta que veían claramente mejoras en su rendimiento.

- Evaluación de Resultados

Cuando llegamos a la fase de evaluación, el mayor desafío fue asegurar que las mejoras se mantuvieran a largo plazo. Aunque los primeros resultados mostraron avances importantes, me preocupaba que, después de finalizar mi práctica, algunos empleados volvieran a sus antiguos hábitos, especialmente aquellos que se mostraron más resistentes al cambio. Esto resaltaba la importancia de contar con un sistema de seguimiento constante y un liderazgo comprometido.

Para prevenir este retroceso, sugerí la creación de un comité interno de calidad, con líderes de cada área, que se encargara de supervisar que los procedimientos actualizados siguieran siendo aplicados. También propuse reuniones periódicas para revisar los resultados de los indicadores y plantear mejoras continuas.

A lo largo de mi práctica, cada uno de estos desafíos representó una oportunidad para crecer profesionalmente. Me permitió aplicar soluciones innovadoras, desarrollar mi capacidad de adaptación y mejorar mis habilidades de comunicación. Estos retos no solo ayudaron a que la intervención fuera exitosa, sino que también me brindaron valiosas lecciones que me acompañarán en mi futuro como ingeniera industrial.

Reto significativo:

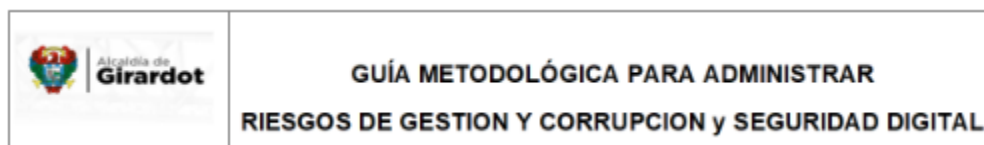
Uno de los retos más grandes durante mi práctica fue el contexto de plena elaboración del Plan de Desarrollo 2024-2027 de la Alcaldía de Girardot. Este proceso trajo consigo un constante estado de actualización de políticas, lineamientos y procesos, generando un entorno de cambios continuos que impactaron directamente en mi trabajo de gestión de calidad en procesos y procedimientos.

Uno de los principales aportes, y a su vez desafíos, fue el cumplimiento de un nuevo lineamiento que prohibía el uso de lemas políticos en los documentos y procesos del plan de desarrollo, asegurando que solo se utilizara el logo original de la Alcaldía de Girardot. Esto representó un cambio significativo, ya que, históricamente, cada nuevo plan de desarrollo llevaba asociado un lema político que debía ser actualizado en todos los documentos y procedimientos, lo que implicaba un gran esfuerzo y desgaste administrativo. La eliminación de esta práctica no

solo simplificó los procesos, sino que también promovió un enfoque más institucional y menos politizado.

Figura 11

Membrete Oficial



Fuente: (SEC PLANEACION – Google Drive, s. f.)

A medida que avanzaba en la actualización de manuales, formatos y procedimientos, enfrenté el reto de trabajar en un contexto de constante revisión. Muchos de los formatos actualizados que diseñé no podían ser publicados ni implementados formalmente hasta que el Plan de Desarrollo 2024-2027 fuera finalizado y aprobado. Esto significó que parte de mi trabajo, aunque esencial y valioso para los futuros procesos, quedó como "trabajo en espera" sin un reconocimiento formal inmediato.

Este reto subraya la dificultad de gestionar la calidad en un entorno cambiante y dependiente de decisiones macro institucionales, pero también me permitió fortalecer mi capacidad para adaptarme a la incertidumbre y trabajar con una visión a largo plazo, asegurando que los procesos de mejora y actualización estuvieran listos para su integración en el nuevo marco de desarrollo municipal.

4. Aprendizajes

4.1. Aportes significativos de la experiencia en lo humano

Esta experiencia en la Alcaldía de Girardot fue transformadora en el ámbito humano, brindándome oportunidades para desarrollar una sensibilidad y una intuición más profunda frente a las necesidades de las personas y la importancia de mi rol en una institución pública. Desde el primer día, trabajar en un entorno administrativo donde cada detalle cuenta para el bienestar ciudadano me permitió entender la esencia del servicio, que no solo implica cumplir con tareas, sino también hacerlo con dedicación y compromiso hacia quienes dependen de nuestra labor.

Uno de los aspectos más significativos fue el fortalecimiento de mi empatía y paciencia. Colaborar con compañeros de diferentes áreas, y en ocasiones de distintos ritmos de trabajo y experiencias, me enseñó la importancia de escuchar activamente y ser comprensiva. En este sentido, esta práctica me permitió ser más abierta y receptiva, reconociendo que cada persona aporta algo único y valioso al equipo.

También descubrí lo esencial que es mantener una actitud positiva y resiliente en medio de la presión y la exigencia. Hubo momentos de alta demanda, especialmente durante las auditorías, donde mi habilidad para adaptarme y dar lo mejor de mí misma fue puesta a prueba. Este proceso me ayudó a confiar más en mis capacidades y a tener la tranquilidad de que, con esfuerzo y determinación, los retos se pueden superar.

Finalmente, este tiempo en la Alcaldía fortaleció mi sentido de responsabilidad social. Sentir que mi trabajo en calidad y en la mejora de procesos puede contribuir, aunque sea de forma indirecta, al bienestar de los ciudadanos me brindó una gran satisfacción y reafirmó mi

deseo de hacer una diferencia positiva. Esta experiencia no solo enriqueció mi formación profesional, sino que también me permitió crecer como persona, más consciente de mi impacto y del valor de aportar desde el corazón y la dedicación en cada proyecto que emprenda.

4.2. Aportes significativos en lo social

A nivel social, esta experiencia reforzó mi compromiso con el servicio a la comunidad. Al ser parte de un equipo que busca mejorar la eficiencia en la gestión pública, pude observar de primera mano cómo el trabajo de cada persona influye en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos. Esto me motivó a contribuir con un enfoque más consciente en mis tareas, sabiendo que cada mejora en los procesos internos impacta en la calidad de vida de los usuarios.

4.3. Aportes significativos en lo económico o técnico

A nivel técnico, esta experiencia fue una oportunidad de aplicar y expandir mis conocimientos en gestión de calidad y en el uso de herramientas para la optimización de procesos. La actualización de manuales e indicadores en el marco del SIGC-MECI y MIPG no solo me permitió entender los estándares de calidad en el sector público, sino también llevar a cabo análisis que contribuyeran a mejorar la eficiencia operativa. Este aprendizaje fue especialmente valioso en términos económicos, ya que el rediseño de ciertos procesos permitió proponer ajustes que podrían reducir costos en tiempo y recursos, optimizando las tareas administrativas.

Además, tuve la oportunidad de comprender cómo se evalúan y priorizan las mejoras desde una perspectiva de costo-beneficio. Pude trabajar con métricas y análisis de rendimiento

que facilitaron decisiones fundamentadas en datos, esenciales para lograr una mayor productividad sin aumentar los costos operativos. Esta combinación de conocimientos técnicos y económicos es crucial para mi perfil como ingeniera industrial y me ha preparado para enfrentar futuros desafíos con una visión orientada tanto a la eficiencia como a la sostenibilidad.

Trabajo destacado:

Figura 12

Evidencia actualización Guía metodológica



ALCALDÍA MUNICIPAL GIRARDOT - CUNDINAMARCA
 GUÍA METODOLÓGICA PARA ADMINISTRAR
 RIESGOS DE GESTION, CORRUPCION y SEGURIDAD DIGITAL

SIG02

6	Actualización metodología v6	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI Hadassa Yulitza Moreno Nieto Practicante de Ingeniería industrial	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI	Juan Carlos Abadía Méndez Representante de la Dirección para el Sistema	15.03.24
5	Actualización metodología	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI	Juan Guillermo Cardozo Rodríguez Representante de la Dirección para el Sistema	28.01.22
4	Actualización metodología	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI	Cesar León Alcalá Peña Apoyo SIGC-MECI	Diego Alejandro Mesa Baquero Representante de la Dirección para el Sistema	25.01.19
Cambiar nombre					

Fuente: (SEC PLANEACION – Google Drive, s. f.)

Durante mi práctica en la Secretaría de Planeación, uno de los aportes más destacados, tanto en el ámbito económico como técnico, fue la **actualización de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas**, que implicó pasar de la versión 5 a la versión 6. Este proceso de actualización no solo mantuvo la estructura conceptual ya existente para la administración del riesgo, sino que introdujo mejoras clave con el fin de optimizar la gestión y control del riesgo en el marco de los procesos administrativos de la alcaldía.

La nueva versión incluyó un capítulo específico sobre el riesgo fiscal, lo cual resultó de gran importancia para la sostenibilidad financiera y la eficiencia en la asignación y uso de recursos públicos. Este apartado permitió una mayor claridad y enfoque al identificar, analizar y mitigar los riesgos relacionados con las finanzas públicas de la entidad, integrando herramientas más robustas para proteger los recursos y garantizar su uso adecuado en beneficio del municipio.

El complemento de este capítulo se materializó a través de un anexo denominado “Catálogo Indicativo de Puntos de Riesgo Fiscal”, el cual facilitó un análisis más profundo y orientado en el contexto del modelo de operación por procesos. Esto significó que, a partir de esta actualización, las áreas involucradas en la planificación y ejecución presupuestaria pudieron disponer de una guía estructurada para la identificación de riesgos específicos, así como para el diseño y aplicación de controles preventivos y correctivos más efectivos.

La implementación de estas mejoras no solo contribuyó a optimizar la gestión del riesgo en la entidad, sino que generó un impacto económico al promover la eficiencia en la administración de recursos públicos, previniendo pérdidas y desviaciones y potenciando la capacidad de gestión de la Secretaría de Planeación.

Figura 13

Portada Guía para la Administración riesgos



Fuente: («Guía Para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles En Entidades Públicas Versión 6», 2022)

Tras la actualización de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, y con el fin de garantizar una implementación efectiva de las nuevas disposiciones y mejoras introducidas, se llevó a cabo una capacitación dirigida a los contratistas de la Alcaldía de Girardot. Este proceso formativo resultó fundamental, ya que permitió socializar las actualizaciones de la guía, especialmente los cambios relacionados con el nuevo capítulo sobre riesgo fiscal y el catálogo indicativo de puntos de riesgo fiscal.

Durante estas sesiones de capacitación, se buscó familiarizar a los contratistas con la estructura conceptual y operativa de la V6 de la guía, así como proporcionarles herramientas para identificar y gestionar riesgos en sus respectivos procesos. Esto fue clave para asegurar que todos los actores involucrados comprendieran la relevancia de los controles y la manera en que podían

aplicarlos en su trabajo cotidiano, promoviendo una cultura de gestión proactiva del riesgo y mejora continua.

Además, se abordaron casos prácticos y se promovió un espacio de diálogo y preguntas para aclarar dudas sobre la aplicación del modelo de operación por procesos, incluyendo los puntos de riesgo fiscal que podían surgir en el desarrollo de sus actividades. La capacitación a los contratistas permitió alinear esfuerzos y reforzar el compromiso hacia la eficiencia, la transparencia y la gestión responsable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Figura 14

Evidencia capacitación a contratistas

Asociación de Girardot		LISTADO DE ASISTENCIA				
NOMBRE DEL PROCESO - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		Fecha: 2019		Versión: 001		
Fecha inicio: 2019		Fecha fin: 2019		Página: 01		
01	1125504	Diego Wilfredo Chiriqui	OLIG	Fen 207570	312544050	32781925757078
02	17-1-01	Severino J. R.	OLIG	Fen 207570	312544050	32781925757078
03	17-2-01	Walter O. R.	OLIG	Fen 207570	312544050	32781925757078
04	100355108	Héctor L. S. R.	Sec. P.	Relaxa	3201694529	32781925757078

Fuente: Propia.

4.4. Principales aprendizajes en para el perfil profesional

A nivel profesional, esta experiencia fue fundamental para consolidar competencias en gestión de calidad y mejora continua, habilidades esenciales en mi formación como ingeniera industrial. La responsabilidad de rediseñar y actualizar procesos me brindó una comprensión

completa de la planificación estratégica y de la capacidad de adaptar las mejores prácticas a entornos públicos, con la finalidad de alcanzar un impacto positivo en la eficiencia y alineación con estándares de calidad. Asimismo, este rol activo en la implementación de mejoras me permitió profundizar en la organización estructurada y en la flexibilidad necesaria para adaptarse a las demandas cambiantes de la organización.

Trabajar en una institución pública me enseñó a entender y responder a las particularidades de este tipo de entornos, donde es esencial equilibrar el cumplimiento normativo con la prestación de un servicio eficiente y orientado al ciudadano. La experiencia fortaleció mis habilidades en la toma de decisiones fundamentadas y el trabajo colaborativo, elementos que considero esenciales para mi desarrollo profesional. Además, esta práctica incrementó mi confianza en mi capacidad para liderar iniciativas de mejora continua que aporten valor a los objetivos institucionales y que, a largo plazo, puedan beneficiar tanto al sector público como privado.

Este aprendizaje es valioso para mi perfil profesional, ya que me siento más preparada para enfrentar desafíos en la gestión de procesos, con la certeza de poder implementar mejoras efectivas y sostenibles en cualquier sector.

4.5. Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

La socialización de la experiencia fue un aspecto esencial de mi práctica, ya que me permitió desarrollar habilidades para comunicar mis conocimientos y logros de manera efectiva a diferentes audiencias dentro de la Alcaldía. A través de presentaciones y reuniones con otros miembros del equipo, aprendí a adaptar la terminología técnica en conceptos accesibles y

comprensibles para todos, un desafío en un entorno donde no todos comparten el mismo conocimiento técnico.

Además, la socialización de los avances y cambios en los procesos me enseñó el valor de obtener el compromiso y respaldo de los diferentes actores involucrados, lo cual es clave para que las mejoras propuestas sean implementadas y sostenidas a largo plazo. Aprendí a manejar la retroalimentación, integrando las observaciones de los equipos y asegurándome de que cada ajuste respondiera a las necesidades de la oficina. Este aprendizaje es invaluable para mi desarrollo profesional, ya que la capacidad de comunicar y socializar efectivamente los resultados de mi trabajo asegura que cualquier propuesta de mejora tenga el impacto y la aceptación necesarios para su éxito en el tiempo.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

La sistematización de la práctica profesional realizada en la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Girardot permitió consolidar un conjunto de aprendizajes significativos y logros en torno a la gestión de calidad y la eficiencia operativa. Este proceso se enfocó en la revisión, rediseño y actualización de manuales, indicadores, procesos y procedimientos, con el objetivo de alinearlos con las normativas de calidad y mejorar el rendimiento de la entidad. El proyecto no solo cumplió con el objetivo general de mejorar la eficiencia operativa a través de un análisis y rediseño exhaustivo, sino que también fue un escenario formativo para el desarrollo de competencias clave en un entorno real y desafiante.

Cumpliendo así con los objetivos propuestos:

- **Análisis de aspectos relevantes:** Durante la práctica, se identificaron los elementos más importantes e influyentes en la revisión y rediseño de procesos, tales como el uso de herramientas de planificación y el análisis exhaustivo de la documentación vigente. Este análisis reveló oportunidades para mejorar la eficiencia y la claridad en los procedimientos, aspectos fundamentales en una administración pública, lo que contribuye directamente a la sostenibilidad de las mejoras.
- **Hechos relevantes y crecimiento profesional:** La experiencia de participar en auditorías internas y externas, así como en la actualización de procedimientos clave, fue fundamental para el crecimiento profesional en gestión de calidad. Estos hechos no solo aumentaron la comprensión de las normativas y los estándares exigidos, sino que también fortalecieron competencias esenciales en adaptación, organización y liderazgo en iniciativas de mejora continua, lo que enriquece el perfil profesional en el ámbito público y privado.
- **Divulgación y recomendaciones:** La sistematización permitió documentar los aprendizajes y desafíos del proceso, generando un conjunto de recomendaciones que pueden servir como guía para futuras mejoras tanto en la misma Oficina de Planeación como en otras dependencias municipales. Estas recomendaciones destacan la importancia de la capacitación continua, la comunicación interdepartamental y la evaluación periódica de los procedimientos, asegurando así la relevancia y adaptabilidad de las mejoras en calidad.

En síntesis, esta sistematización no solo documenta una experiencia enriquecedora y formativa, sino que establece una base valiosa para futuras mejoras en la gestión de calidad

dentro de la Alcaldía de Girardot, contribuyendo así al desarrollo institucional y a la consolidación de un servicio público más eficaz y adaptado a las demandas actuales.

5.2. Recomendaciones

Al iniciar el proceso de prácticas profesionales, se recomienda a los estudiantes llegar con una actitud positiva y proactiva, conscientes de la importancia de contribuir tanto al clima laboral como al rendimiento de la organización. Las empresas valoran enormemente la capacidad de los practicantes para integrarse al equipo y mantener relaciones interpersonales efectivas, ya que esto facilita la colaboración y crea un entorno de trabajo armónico. Además, es esencial que los estudiantes se sientan seguros de aplicar sus conocimientos adquiridos durante su formación, siempre que estos puedan aportar a la optimización de procesos o generar mejoras en el funcionamiento de la entidad. Con un enfoque proactivo, los practicantes pueden aprovechar al máximo cada oportunidad para aprender y proponer soluciones, destacándose en su rol y dejando una impresión positiva que no solo enriquece su experiencia profesional, sino también la eficiencia y los resultados de la organización donde realizan sus prácticas.

Para futuras prácticas o proyectos de mejora en la Alcaldía de Girardot o en instituciones similares, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Mantener actualizados los manuales y procedimientos mediante una revisión periódica, que permita adaptarse rápidamente a cambios normativos y responder a necesidades emergentes.

- Fortalecer la capacitación del personal en temas de gestión de calidad, con un enfoque en la importancia de su rol en el cumplimiento de los estándares. Esto ayudará a consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua.
- Implementar evaluaciones internas periódicas para verificar la efectividad de los procesos y la alineación con los objetivos de calidad. Las auditorías internas fortalecen la identificación temprana de áreas de oportunidad y contribuyen a mantener un estándar de alto rendimiento.
- Fomentar la comunicación interdepartamental para que los cambios y mejoras sean conocidos y apoyados por todos los miembros de la organización. Esto no solo facilita la implementación de nuevas prácticas, sino que también promueve una cultura de trabajo en equipo y compromiso con los objetivos de la institución.

6. Referencias

Organigrama. (s. f.). Alcaldía de Girardot. Recuperado 7 de octubre de 2024, de

<https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Organigrama.aspx>

Velásquez, W. L., & Huatuco, R. M. (2011). Diagnóstico de las prácticas preprofesionales: caso Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. *Industrial Data*, 14(1), 28-33.

Yela Barco, D. M., & Obando Enrí-quez, M. P. (2017). La importancia de la práctica profesional. *Boletín Informativo CEI*, 4(2), 152–154. Recuperado a partir de

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1395>

Mendivil Hernández, P. (Comp.), Flórez Gutiérrez, A. (Comp.) & Álvarez Ruiz, L. P. (Comp.). (2022). *Naturaleza de las prácticas profesionales: caso Cekar*: (1 ed.). Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. <https://elibro.net/es/lc/uniminuto/titulos/273393>

Cárdenas Mapura, J. (2012). *"Evaluación del impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira."* ("Evaluación del impacto del Modelo Estándar de Control Interno ... - UNAL")

Venegas, N. P. (2015-08-06). Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como generador de valores anticorrupción en lo entes municipales colombianos Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/10654/6602>

CORNEJO, A. N., & MÓNICA, G. (2019). Mejora de la calidad en la gestión pública: el impacto en los gobiernos municipales. ("CONTADOR PÚBLICO NACIONAL - UNCUIYO") *Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo*.

Caribe, C. E. P. A. L. y. E. (s. f.). *Acerca de Gestión pública*. CEPAL.

<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica#:~:text=En%20este%20contexto%2C%20una%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20de%20calidad,parlamento%20y%20los%20actores%20de%20la%20sociedad%20civil.>

Rodríguez, E., Taylor (Director). (s. f.). "Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014." ("Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado ...") En *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Recuperado 7 de octubre de 2024, de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual%20T%C3%A9cnico%20del%20Modelo%20Est%C3%A1ndar%20de%20Control%20Interno%20para%20el%20Estado%20Colombiano%20MECI%202014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>

Ceet, E. S.-. (s. f.). MECI - Modelo Estándar de Control Interno.

<https://sistemaintegradodegestionceet.blogspot.com/p/meci-modelo-estandar-de-control-interno.html>

Hernández, R., Álzate (Director). (2017). Manual Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

En *Edeso*. Empresa de desarrollo sostenible del oriente. Recuperado 13 de noviembre de 2024, de <https://edeso.gov.co/wp-content/uploads/2018/07/EDESO-Manual-MECI-2014.pdf>

Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.

(2022). En *Función Pública*. Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Guia-externa-administracion-riesgo-direccinamiento-estrategico-v6.pdf/0330fa64-0a6a-4772-887f-27aae325afa5?t=1685979801107>

SEC PLANEACION – Google Drive. (s. f.). Google Drive.

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jGMX540Hg4CwBjDodoovRPnMAhFiBzQF>

7. Anexos

Anexo 1

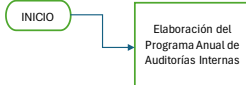
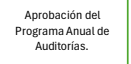


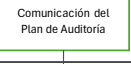
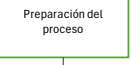
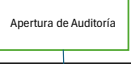
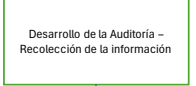
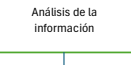
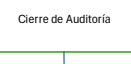
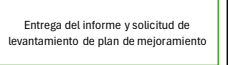
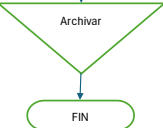


MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SIM01

1	Se realizaron ajustes en los puntos (1.3, 1.6, 2.3, 2.4, 2.5	Ing. Cesar León Alcalá Peña- Coordinador del SIG	DIEGO ALEJANDRO MESA BAQUERO Representante de la Dirección para el SIG	DIEGO ALEJANDRO MESA BAQUERO - Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para el SIG	27.12.2016
0	Manual de Calidad	Ing. Cesar León Alcalá Peña- Coordinador del SIG	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección para	Paola Andrea Riachi Rodríguez- Jefe de Planeación y Representante de la Dirección	03.01.2010


Anexo 2

AUDITOR		PROTOCOLO DE AUDITORIA		
Juan Carlos Abadía		DESARROLLO EN FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO		
CICLO #	1	ALCANCE: Revisión de los principales procesos y áreas de la Alcaldía Municipal de Girardot que están sujetos al Sistema MECI-CALIDAD	AUDITADOS: Control interno de gestión	AUDITORES: Juan Carlos Abadía - Cesar Alcalá
N	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	
1		El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados establece el Programa de Auditorías Internas integrando las necesidades de la Dirección de Desarrollo Organizacional.	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados	
2		El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados presenta al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la aprobación respectiva	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
3		El líder auditor elabora el Plan de Auditoría, incluyendo los objetivos de la auditoría, cada uno de los criterios de las normas a verificar, igualmente, se define la fecha y hora de inicio de la auditoría, los métodos a utilizar y el tiempo estimado de realización.	Líder de auditoría Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión	
4		El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión hace la revisión del plan, verificando la inclusión de los aspectos requeridos conforme al alcance y criterios establecidos.	El Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados.	
5		El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados comunica al proceso auditado el plan de auditoría como mínimo cinco (5) días calendario previos a la fecha de apertura de la auditoría.	El Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados.	
6		El Equipo auditor asignado, realizan el proceso conforme a las metodologías establecidas, verifican la documentación pertinente para la validación de los requisitos de cumplimiento de acuerdo al alcance de la auditoría y preparan la documentación (listas de verificación)	Líder de auditoría y Equipo auditor	
7		El líder de auditoría y equipo auditor, realizan la reunión de apertura de auditoría con la presencia de los responsables y todas las partes.	Líder de auditoría y/o equipo auditor	
8		La ejecución de la auditoría se realiza de acuerdo con los parámetros establecidos en el plan de auditoría, se recoge la información soporte para los hallazgos, observaciones y se consignan en la lista de verificación u otro tipo de instrumentos.	Líder de auditoría y equipo auditor	
9		El líder y equipo auditor analizan la información y evidencias producto del proceso de auditoría a fin de determinar las debilidades, hallazgos o no conformidades según el tipo de auditoría, generando el borrador del informe	Líder de auditoría y equipo auditor	
10		En caso de que se genere una diferencia entre auditor y auditado, se analizarán cada uno de los hallazgos y/o no conformidades con la evidencia respectiva a fin de aclarar las dudas presentadas.	Líder de auditoría y equipo auditor	
11		El equipo auditor hace los últimos ajustes que sean necesarios al informe final que son revisados por última vez por el Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados previo a su firma.	Líder de auditoría El Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados	
12		Se hace entrega de la carpeta del expediente de la auditoría en medio físico y magnético al archivo dentro de los cinco (05) días calendario siguientes a la comunicación del informe de auditoría.	Auxiliar Administrativo encargado del archivo de la Oficina de Control Interno de Gestión y Resultados y/o Dirección de Desarrollo Organizacional	

Secretario de Planeación

APROBADO POR

Anexo 3

	PLAN DE AUDITORÍA			CÓDIGO: RGC-01	
				VERSIÓN: 1	
				FECHA DE VIGENCIA: 2024	
CIUDAD	GIRARDOT		PERIODO	2024	
Objetivo	Evaluar de manera exhaustiva la efectividad de la implementación del SIG MECI en la gestión organi				
Alcance	Revisión de los principales procesos y áreas de la Alcaldía Municipal de Girardot que están sujetos al Sistema MECI-CALIDAD				
Dirección	Calle 17 con Carrera 11 Esquina, Girardot				
Tipo de auditoría	<input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa				
Criterios de auditoría	Cumplimiento Legal y Normativo MECI 1000:2014				
AUDITOR LIDER: Juan Carlos Abadía			AUDITORES: Cesar Alcala Peña		
Fecha de ejecución	16 de mayo al 14 de junio de 2024				
Reunión de Apertura:	16/05/2024	Hora	8:00 a.m.		
Reunión de Cierre:	14/06/2024	Hora	2:00 p.m.		
FECHA	HORA	PROCESO	AUDITOR	CARGO ENTREVISTADO	
16/05/2024	8:30 - 10:00 a.m.	Gestión organizativa	Cesar Alcala	Jefe de control interno de gestión	
17/05/2024	8:30 - 9:30 a.m.	Gestión organizativa	Cesar Alcala	Profesional Universitario, grado 03	
21/05/2024	2:00 - 4:00 p.m.	Gestión organizativa	Cesar Alcala	Profesional Universitario, grado 03	
22/05/2024	9:00 - 11:00 a.m.	Gestión financiera	Juan Carlos Abadía	Director de finanzas	
22/05/2024	2:00 - 3:00 p.m.	Recursos humanos	Juan Carlos Abadía	Jefe de talento humano	
23/05/2024	2:00 - 4:00 p.m.	Recursos humanos (visita a puestos)	Juan Carlos Abadía	Profesional Universitario, grado 01	
27/05/2024	2:30 - 4:00 p.m.	Gestión de proyectos	Cesar Alcala	Director de proyectos	
28/05/2024	9:30 - 11:00 a.m.	Gestión de proyectos	Cesar Alcala	Profesional Universitario, grado 01	
30/05/2024	10:00 - 11:00 a.m.	Atención al ciudadano	Juan Carlos Abadía	Profesional Universitario, grado 01	
3/06/2024	2:00 - 4:00 p.m.	Gestión de riesgos	Juan Carlos Abadía	Jefe de gestión de riesgos	
4/06/2024	10:00 - 11:00 a.m.	Atención al ciudadano	Juan Carlos Abadía	Profesional Universitario, grado 01	
7/06/2024	2:00 - 4:00 p.m.	Gestión de riesgos (visita a puestos)	Juan Carlos Abadía	Jefe de gestión de riesgos	
11/06/2024	8:30 - 10:00 a.m.	Gestión organizativa (visita a puestos)	Cesar Alcala	Jefe de control interno de gestión	
12/06/2024	10:00 - 11:00 a.m.	Gestión organizativa (visita a puestos)	Cesar Alcala	Profesional Universitario, grado 03	
14/06/2024	9:00 - 11:00 a.m.	Gestión financiera (visita a puestos)	Juan Carlos Abadía	Director de finanzas	

Secretario de Planeación
APROBADO POR

Anexo 4

 ALCALDÍA DE GIRARDOT		LISTA DE VERIFICACION					
		AUDITOR LIDER:	PROCESO:	PROCESO:	Modelo Estándar de Control Interno (MECI-CALIDAD)		
CICLO # 1 AÑO : #2024	ALCANCE:	FECHA:	AUDITADOS :			AUDITORES:	
PREGUNTA / ACTIVIDAD / REGISTRO A VERIFICAR		RESPONSABLE	C	NC	OB	HALLAZGOS DE AUDITORIA	
REQUISITONTC GP 1000.PROCESO - Modelo Estándar de Control Interno (MECI-CALIDAD)	Documentación de Procesos	¿La alcaldía cuenta con documentos que describen los procesos clave, como la gestión de permisos de construcción, licencias comerciales, y servicios públicos?					
		¿Están los documentos de los procesos actualizados y reflejan las prácticas actuales de la alcaldía?					
		¿Se han comunicado estos procesos a los empleados pertinentes en la alcaldía?					
		¿Existe evidencia de seguimiento y mejora continua en la documentación de procesos?					
	Registros Financieros	¿Los registros financieros están completos y precisos?					
		¿Se han cumplido los requisitos legales y regulatorios en la preparación de los registros financieros?					
		¿Existen discrepancias significativas entre los registros financieros y las transacciones subyacentes?					
		¿Se han reconciliado los registros financieros con las cuentas bancarias y otros estados financieros externos?					
	Políticas y Procedimientos	¿Se han establecido políticas y procedimientos claros para áreas clave como recursos humanos, seguridad de la información y cumplimiento?					
		¿Se han implementado adecuadamente estas políticas y procedimientos en la organización?					
		¿Existe evidencia de que los empleados estén al tanto de estas políticas y procedimientos y los sigan en su trabajo diario?					
	Cumplimiento Legal y Regulatorio	¿La organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables a su industria y ubicación geográfica?					
		¿Se han llevado a cabo las acciones correctivas necesarias para abordar cualquier incumplimiento identificado previamente?					
		¿Se han revisado las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento continuo con los cambios en la legislación y regulación?					
	Gestión de Riesgos	¿Se han identificado los riesgos clave para la organización?					
		¿Se han implementado medidas efectivas para mitigar estos riesgos?					
		¿Se revisan periódicamente los riesgos y las medidas de mitigación para garantizar su relevancia y efectividad?					
	Gestión de Calidad	¿Se han identificado los riesgos clave para la organización?					
		¿Se han implementado medidas efectivas para mitigar estos riesgos?					
		¿Se revisan periódicamente los riesgos y las medidas de mitigación para garantizar su relevancia y efectividad?					
	Seguridad de la Información	¿Se han implementado controles de seguridad de la información adecuados para proteger los activos de datos de la organización?					
¿Se realizan evaluaciones de riesgos de seguridad de manera regular?							
¿Se han tomado medidas para abordar las vulnerabilidades identificadas y mejorar la postura de seguridad de la organización?							

Anexo 5

ALCALDÍA DE GIRARDOT	PROGRAMA DE AUDITORÍA				CÓDIGO: RGC-01															
					VERSIÓN: 1															
					FECHA DE VIGENCIA: 2024															
OBJETIVO:	Evaluar de manera exhaustiva la efectividad de la implementación del SIG MECI en la gestión organizativa.				PERIODO												2024			
					PROCEDIMIENTO												SIP01 - SIP02 - SIP03 - SIP04 - SIP05 - SIP06 - SIP09			
ALCANCE		Revisión de los principales procesos y áreas de la Alcaldía Municipal de Girardot que están sujetos al Sistema MECI-CALIDAD																		
Proceso/Área	Dependencia	Tipo de Auditoría	Auditor	Recursos	MESES												CRITERIOS DE LA AUDITORÍA			
					01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12				
Gestión organizativa	Departamento de Control Interno	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a documentación relacionada con la implementación del SIGC. Herramientas de auditoría interna Colaboración de los responsables para proporcionar información y documentos necesarios.																Cumplimiento de normativas y regulaciones Efectividad de los controles internos Eficiencia en la gestión de recursos Calidad de la gestión organizativa
Gestión financiera	Departamento de finanzas	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a registros financieros, informes contables, políticas y procedimientos financieros																Cumplimiento de normativas financieras, eficiencia en la gestión de recursos financieros, transparencia en la ejecución del presupuesto.
Recursos humanos	Departamento de recursos humanos	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a registros de personal, políticas y procedimientos de recursos humanos.																Cumplimiento de normativas laborales, eficacia en la gestión del talento humano, equidad en la aplicación de políticas de personal.
Gestión de proyectos	Oficina de Proyectos	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a documentos de proyectos, informes de avance, planes de trabajo																Cumplimiento de objetivos de proyecto, eficiencia en la asignación de recursos, seguimiento de riesgos y mitigación.
Atención al ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a registros de quejas y reclamos, encuestas de satisfacción del cliente.																Tiempo de respuesta a solicitudes de ciudadanos, calidad de atención al cliente, seguimiento de quejas y reclamos.
Gestión de riesgos	Departamento Gestión de Riesgos	Auditoría Interna	Jefe oficina control interno de gestión	Acceso a registros de evaluación de riesgos, planes de mitigación de riesgos.																Identificación de riesgos, evaluación de riesgos, implementación de medidas de control.

JUAN CARLOS ABADÍA MÉNDEZ
APROBADO POR