

**PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDIA  
DE MOSQUERA – CUNDINAMARCA ENFOCADO AL ESTATUTO  
ANTICORRUPCION**

**ANGELA YINETH BRAVO TAPIAS**

**C.C.N 1.016.019.278**

**UNIVERSIDAD LIBRE**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**INSTITUTO DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACION GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**BOGOTA, JULIO DE 2014**

**PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDIA  
DE MOSQUERA – CUNDINAMARCA ENFOCADO AL ESTATUTO  
ANTICORRUPCION**

**ANGELA YINETH BRAVO TAPIAS**

**C.C.N 1.016.019.278**

**Proyecto de grado para optar al título de  
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Asesor  
ING. CORNELIO ERNESTO BILBAO CORTES**

**UNIVERSIDAD LIBRE**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**INSTITUTO DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACION GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**BOGOTA, JULIO DE 2014**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá, junio de 2014

Agradezco la oportunidad dada por el Dr. Nicolás García Bustos, Alcalde del municipio de Mosquera Cundinamarca por el período 2012 – 2015, quien me apoyó y permitió el acceso a la información necesaria para la realización del presente trabajo, Al Secretario de Gobierno y Participación Comunitaria Dr. Luis Hernán Zambrano Hernández el cual realizo varias apreciaciones y opiniones sobre el desarrollo y resultados de este trabajo, de igual manera muchas gracias a mi Asesor de Trabajo de grado el Dr. Cornelio Ernesto Bilbao Cortes por la paciencia y su apoyo en la elaboración de este trabajo.

Dedico este trabajo a mis padres Néstor y Teresa a mi hermana Daniela y a mi colega Leonardo Perilla, quienes fueron mi apoyo para iniciar y culminar la Especialización.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	9
1. GENERALIDADES	10
1.1 ANTECEDENTES	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2.1 Descripción del Problema	20
1.2.2 Planteamiento del Problema	21
1.3 OBLETIVOS	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 JUSTIFICACIÓN	22
1.5 DELIMITACIÓN	22
1.5.1 Espacio	22
1.5.2 Tiempo	22
1.5.3 Contenido	22
1.5.4 Alcance	22
1.6 MARCO DE REFERENCIA (TEORICO Y CONCEPTUAL)	23
1.6.1 Manual de Calidad	23
1.7 METODOLOGÍA	35
1.7.1 Tipo de estudio	35
1.7.2 Fuentes de Información	35
1.8 DISEÑO METODOLOGICO	36
1.8.1 Fases Para el Desarrollo del trabajo	36
2. MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA	37
3. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO COMO REFERENTE E INSUMO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS DEMÁS PROCESOS DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA	39
4. DISEÑAR UN PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA ACORDE AL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	43
5. CONCLUSIONES	46
6. RECOMENDACIONES	47

**LISTA DE FIGURAS**

	<b>pág.</b>
Figura 1. Historial de Hallazgos Contraloría Departamental al Municipio de Mosquera	16
Figura 2. Índice de Transparencia Municipal 2008 – 2009 Municipio de Mosquera	18
Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos	26
Figura 4. Encabezado Manual de Calidad	37
Figura 5. Formato de Caracterización de Procedimiento	39
Figura 6. Formato caracterización Proceso	41

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Índice de Transparencia Municipal Resultados 2008 -2009	<b>pág.</b> 17
Tabla 2.	Calificación Municipio de Mosquera de acuerdo al Índice de Desempeño Integral Departamento Nacional de Planeación 2011	18
Tabla 3.	Índice de Gobierno Abierto Municipio de Mosquera	20
Tabla 4.	Procesos y procedimientos de Control Interno	42

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A	Propuesta Manual de Calidad
Anexo B	Procesos y Procedimientos de Control Interno
Anexo C	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Anexo D	Noticias municipio Mosquera



## INTRODUCCION

La Norma técnica de Calidad en Gestión Pública NTCGP, especifica los requisitos para un sistema de Gestión de Calidad para la Rama ejecutiva del poder público, como obligación para entidades del orden Nacional, de acuerdo con la Ley 872 de 2003, la cual establece que puede ser aplicado en entidades no obligadas que por acuerdo municipal, ordenanza departamental, resolución o de manera voluntaria dispongan la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuenta con el Modelo estándar de control Interno MECI que *“aplicará a todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal”*<sup>1</sup>.

En las entidades nacionales de la Rama ejecutiva del poder público esta implementada la NTCGP 1000 desde 2007 y esta norma fue actualizada en el 2009 buscando promover una implementación conjunta con el MECI, que tiene como propósito fortalecer el desempeño y mejorar la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades

Después de que los Organismos de la Rama ejecutiva del Poder público del orden nacional y algunos entes territoriales han implementado la NTCGP 1000 contemplando para su implementación el principio de la transparencia, la Administración pública no cuenta con la percepción de Anticorrupción que demanda la ciudadanía.

Este trabajo busca planificar el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, con un enfoque de control de la corrupción, acorde al estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011.

---

<sup>1</sup> COLOMBIA.CONGRESO DE LA REPUBLICA. Artículo 5, Ley 872 (Diciembre 30 de 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Bogotá D.C. 2003

# 1. GENERALIDADES

## 1.1 ANTECEDENTES

Para contextualizar la investigación es necesario definir el término corrupción para lo cual, se tomará el concepto de Transparencia Internacional que lo define así: *“Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”*<sup>2</sup>

### Contexto Nacional

En Colombia, al igual que en el resto del mundo, el problema de la corrupción está rodeado de una gran cantidad de interrogantes e inclusive mitos, en razón de su misma naturaleza encubierta<sup>3</sup>, lo cual dificulta su medición ya que las prácticas corruptas son ocultas e ilegales.

En el informe de percepción de corrupción de Transparencia Internacional correspondiente a 2012, Colombia descendió 14 puestos con respecto al año 2011, quedando en el puesto 94 entre 174 países. Según el portal de transparencia por Colombia<sup>4</sup> la ausencia de sanciones rápidas y efectivas frente a casos de corrupción y el abuso del poder en todas las ramas del poder público, se reflejan en la baja calificación que obtiene Colombia en el Índice de Percepción de Corrupción (IPC), que fue de 36 sobre 100 (siendo 0 mayor percepción de corrupción y 100 menor percepción de corrupción), lo cual es una calificación deficiente.

La corrupción es medida mediante percepción ciudadana, lo cual hace referencia a aquello que es captado por los sentidos, adquiere un significado y es clasificado en el cerebro, generando una idea sobre un fenómeno.

Para Elisabeth Ungar, Directora Ejecutiva de Transparencia por Colombia, los resultados del IPC para el país son muy preocupantes. “Lo que nos muestra la baja calificación de 36/100 es que a pesar de las reformas institucionales para combatir la corrupción, incluyendo la aprobación de nuevas normas como el Estatuto Anticorrupción, aun no se percibe el efecto que estas iniciativas deberían generar sobre prácticas corruptas al interior del estado Colombiano.

---

<sup>2</sup> TRANSPARENCIA POR COLOMBIA, Radiografía de la Corrupción (en línea) [http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=106&Itemid=535](http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=106&Itemid=535) (citado el 17 de marzo de 2014)

<sup>3</sup> Documentos de trabajo sobre economía Regional, Pobreza, corrupción y participación política: una revisión para el caso colombiano, Banco de la Republica, No 70, Jose R. Gamarra Vergara.2006

<sup>4</sup> TRANSPARENCIA POR COLOMBIA. Informe de percepción de Corrupcion (En Linea). Bogota D.C: Transparencia por Colombia (22, marzo,2013), [http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187:indice-percepcion-corrupcion-2012-colombia-necesita-resultados-concretos-contra-corrupcion&catid=94&Itemid=490](http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=187:indice-percepcion-corrupcion-2012-colombia-necesita-resultados-concretos-contra-corrupcion&catid=94&Itemid=490)

Hay denuncias, procesos de investigación, nuevas normas, pero se percibe que la sensación no es efectiva, predomina una sensación de impunidad”<sup>5</sup>

Se considera la corrupción como un problema estructural, e histórico que es la enfermedad más contagiosa en la sociedad dado que, la corrupción no se presenta solo en el sector público sino también se presenta en el sector privado y hasta en organizaciones religiosas. Pero cuando hablamos de actos de corrupción en el sector público hablamos del desprecio por el deber ser de toda decisión de Estado, que corresponde a sobreponer el interés general sobre el particular y el manejo de recursos económicos del pueblo, esto limita el desarrollo, perpetuando la pobreza y según analistas se dice que, “hay una fuerte relación de los indicadores de corrupción con los indicadores de pobreza.”<sup>6</sup>

En el IPC, Dinamarca, Finlandia y Nueva Zelanda comparten el primer lugar, con una puntuación de 90, alcanzada gracias a eficaces sistemas de acceso a la información y normas regulatorias para funcionarios públicos y empresas privadas. En el extremo inferior de la tabla de calificaciones se ubican Afganistán, Corea del Norte y Somalia, países en los que la ausencia de instituciones públicas eficaces y la prácticamente nula rendición de cuentas abren espacio a la corrupción.<sup>7</sup>

En la medición de los índices de percepción de los Gobiernos departamentales, que realizó Transparencia por Colombia para el periodo 2005 – 2006, Cundinamarca obtuvo un puntaje de 68.49, en el cual se tienen en cuenta tres factores: el primero, visibilidad en el que se tiene en cuenta: publicidad de la contratación, simplificación y racionalización de trámites. El segundo, reto es Institucionalidad que hace referencia a la selección por meritocracia de la persona y el tercero, control y sanción que se refiere al control interno.

- **Municipio de Mosquera- Cundinamarca**
  - **Historia**

La historia del Municipio de Mosquera está vinculada a la influencia de su principal eje vial, hoy carretera de occidente, camino que en la antigüedad atravesaba la sabana y unía a la ciudad fundada por Jiménez de Quesada con las regiones occidentales del mismo altiplano. Esta vía determinó el desarrollo y consolidación de un paraje donde luego se desarrollaría un centro habitacional y comercial que, a través de los años, permitió la consolidación de este Municipio sabanero.

---

<sup>5</sup> TRANSPARENCY INTERNATIONAL, Colombia necesita mostrar resultados concretos contra la corrupción (en línea) [http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205\\_colombia\\_necesita\\_mostrar\\_resultados\\_concretos\\_contra\\_la\\_corrupcio](http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205_colombia_necesita_mostrar_resultados_concretos_contra_la_corrupcio) (Citado el 17 de marzo de 2014)

<sup>6</sup> Lineamientos para la elaboración de Políticas territoriales de lucha contra la corrupción. Alberto Maldonado Copello 2013  
<sup>7</sup> Segunda categoría. Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre cincuenta mil uno (50.001) y cien mil (100.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a cincuenta mil (50.000) y hasta de cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales

El municipio de Mosquera se constituyó como tal en honor al General Tomás Cipriano de Mosquera, ex presidente de la República, para lo cual el 27 de septiembre de 1861, se decretó la creación del nuevo distrito, firmado por el General Justo Briceño, Gobernador del Estado de Cundinamarca.

- **Categoría del Municipio**

La categoría se asigna de acuerdo al comportamiento de los ingresos de libre destinación y la población del ente territorial asignando el orden de importancia económica<sup>8</sup>, donde la primera categoría es de mayor importancia hasta la sexta de menor importancia. La clasificación de los municipios es importante para su vida administrativa y fiscal porque la categoría a que pertenezcan determina el régimen que les es aplicable en materia de gasto público. En efecto, es esa categorización la que se utiliza para, Fijar el porcentaje máximo que de sus ingresos corrientes de libre destinación pueden destinar a gastos de funcionamiento tanto de sus administraciones centrales, como los de sus concejos y personerías.

A partir del año 2009, Mosquera es catalogado como municipio de Segunda categoría<sup>9</sup>, según el Decreto No. 168 de Octubre 24 de 2008.

- **Ubicación geográfica**

Está Ubicado en el departamento de Cundinamarca, en la provincia de Sabana de Occidente a 23 Km. de Bogotá D.C., siendo parte de su área Metropolitana. Está atravesado por la autopista Bogotá-Mosquera-Madrid-Facatativá de oriente a occidente. La localización del Municipio es 4° 42' 28" de latitud norte y 74°13' 58" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

- **Área y división política**

La extensión del municipio es de 107 Km<sup>2</sup>, de los cuales 7.67 km<sup>2</sup> comprenden el área urbana y 99.33 Km<sup>2</sup> corresponden al Área rural, compuesto en un alto porcentaje por área plana en la cual se concentran los principales asentamientos urbanos del municipio y áreas de adecuación de tierras, esta última en su gran mayoría está afectada por el Distrito de Riego y Drenaje denominado La Ramada, la zona montañosa presenta un alto proceso de erosión y sobresalen áreas susceptibles a actividades mineras.

El Casco Urbano Central, se encuentra conformada por el sector histórico y de conservación del Municipio, y los barrios ubicados a las márgenes de las vías que conducen al municipio de Funza, esta zona la componen cerca de 80 barrios

---

<sup>8</sup> Se entiende por importancia económica el peso relativo que representa el Producto Interno Bruto de cada uno de los municipios dentro de su departamento. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, será responsable de calcular dicho indicador. Parágrafo 2, artículo 6 de la Ley 136 de 1994

<sup>9</sup> Segunda categoría. Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre cincuenta mil uno (50.001) y cien mil (100.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a cincuenta mil (50.000) y hasta de cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales

Aparte de estas zonas urbanas que posee el municipio debidamente identificadas, existe un Centro Poblado denominado Sector Los Puentes, localizado a cinco kilómetros del casco urbano principal, por la vía Mosquera. La Mesa, al igual que el Centro poblado denominado Sector El Charquito, Vereda Siete Trojes, límite con el Municipio de Madrid. Una comunidad que viene teniendo este mismo proceso de consolidación el de la comunidad de Parcelas, Vereda de San Francisco.

El Área Rural está constituida por ocho (8) veredas, El Municipio no tiene Corregimientos ni Comunas.

- **Demografía**

La información estadística derivada de la proyección de los datos del censo realizado en el año 2005 por el Departamento Nacional de Estadística DANE y manejada por el Departamento Nacional de Planeación DNP se encuentra que:

Para el año 2005, el municipio acumuló una población de 63.237 habitantes, analizada contra la población proyectada a 2011, la cual es de 74.654 habitantes, cifras que permiten establecer que el municipio, en seis años, incrementó su población en 11.417 habitantes constituyéndose en uno de los de mayor crecimiento, no solamente a nivel departamental de Cundinamarca, sino en el contexto nacional.

Dentro del contexto departamental el área correspondiente al municipio de Mosquera (Cundinamarca) se estima en 107 KM<sup>2</sup>, lo que permite afirmar que la densidad población de 698 habitantes/km<sup>2</sup>. Se destaca que el 95.4% de la población está ubicada en el área urbana y el 4.6% está ubicada en el rural del municipio. Se puede apreciar cómo decrece la población rural, fenómeno que tiene explicación en las limitadas oportunidades de trabajo de la población, desestimulo de la actividad agrícola, altos costos de los insumos y un creciente cambio de uso del suelo, aspectos que propician que varios de los moradores de estos sectores prefieran migrar al sector urbano en búsqueda de mejores condiciones de vida.

Basado en los datos poblacionales de la proyección para el año 2011 del total de la población de 74.654 personas, a nivel del municipio la composición por sexo fue de 49.7% en hombres, es decir 37.103 y un 50.3% mujeres, es decir 37.551, una ligera diferencia de tan solo el 0.6%

- **Elementos Estratégicos de La Alcaldía**

En el Acuerdo No. 07 de 2012<sup>10</sup> Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social y de obras públicas para el municipio de Mosquera,

---

<sup>10</sup> MOSQUERA. CONCEJO MUNICIPAL. Acuerdo 07 (Mayo 14 de 2012). Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social y de obras públicas para el municipio de Mosquera, Cundinamarca  
*"gobierno siempre en marcha: Mosquera, ciudad de oportunidades" para el periodo 2012 – 2015.* Mosquera. 2012

Cundinamarca “*Gobierno Siempre en Marcha: Mosquera, Ciudad de Oportunidades*” para el periodo 2012 -2015, Adoptó la misión y visión del municipio:

- **Misión**

El municipio de Mosquera es una entidad territorial prestadora de servicios a la comunidad que busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes, a través de la articulación y ejecución de políticas públicas municipales, programas y proyectos estratégicos bajo un esquema de gobierno participativo, incluyente y cercano a la comunidad buscando el bienestar humano, la formación integral, la salud física, mental y social; la garantía de paz y convivencia y el desarrollo económico, social y ambiental con herramientas administrativas y gerenciales que garantizan la transparencia y la gestión pública eficiente y la adecuada toma de decisiones

- **Visión**

La visión estratégica se construyó de manera participativa con la comunidad desde las mesas de trabajo, con los Secretarios de despacho y funcionarios, con base en el entendimiento profundo de cuatro elementos clave: Primero, el análisis del desempeño de la entidad; Segundo, el cumplimiento de los objetivos propuestos en gobiernos anteriores; Tercero, el panorama del futuro, las Fuentes de ventajas y el marco competitivo; Cuarto, los objetivos fundamentales que dieron forma a la visión acordada.

“En el año 2020 Mosquera será un municipio donde la participación, la democracia y la cercanía a la administración serán componentes fundamentales en el progreso, identidad local y el bienestar humano, a través de la articulación de la formación integral, la garantía de paz y convivencia y la salud física, mental y social que serán los ejes fundamentales de desarrollo. Mosquera contará con un crecimiento económico y geográfico ordenado, auto sostenible ambiental y financieramente, lo cual le permitirá posicionarse como líder regional por su ubicación estratégica, importancia vial, su carácter industrial y comercial, y por el acceso a servicios públicos suficientes y de calidad. De esta manera, Mosquera será un municipio destacado por su buen gobierno en el ámbito local, regional y nacional generando condiciones de crecimiento, competitividad y desarrollo para toda la comunidad mosqueruna, generando una ciudad en igualdad de oportunidades para todos.

Con respecto a la información municipal en Corrupción, se recopilan datos como los hallazgos de la Contraloría, mediciones de percepción de Corrupción realizadas por Transparencia por Colombia, Índice de Desempeño Integral Departamento Nacional de Planeación 2010 y calificaciones de la Procuraduría General de la Nación, como el Índice de Gobierno Abierto IGA.

- **Hallazgos de la contraloría departamental**

De una muestra de las auditorías realizadas en el Municipio de Mosquera desde 2009 a 2011 se identificaron 37 hallazgos de los cuales 30 son hallazgos administrativos. (Véase figura 1)

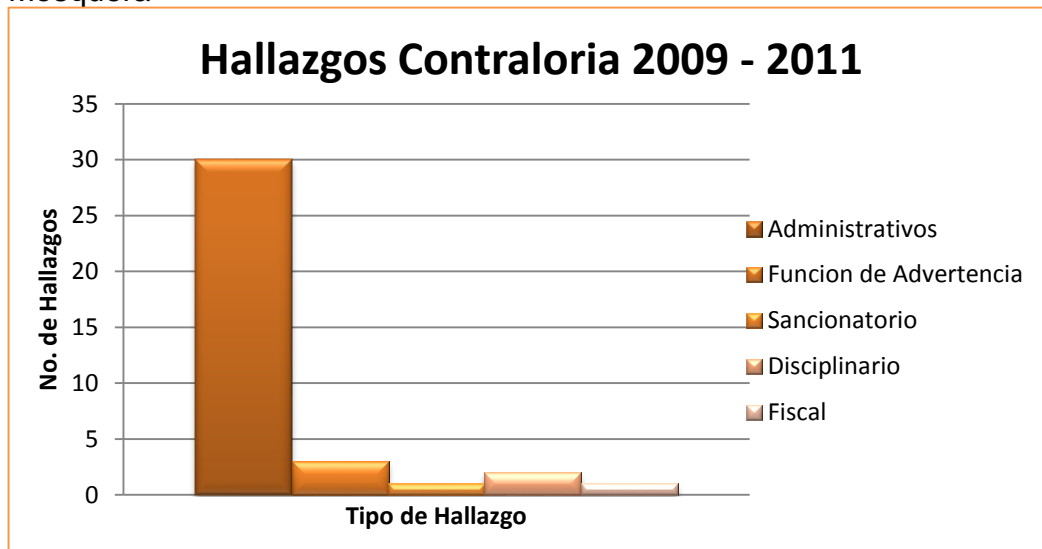
Se observa que la cantidad de hallazgos identificados por el órgano de control son en su mayoría administrativos, lo cual indica que se identificaron inconsistencias o desviación de un proceso y sus procedimientos en la gestión de la entidad y son objeto de acción correctiva y de planes de mejoramiento.<sup>11</sup>

Se cuenta con un manual de procedimientos adoptado mediante Decreto No. 097 de 2009, el cual se encuentra desactualizado y no es eficaz para el desarrollo de la gestión de la entidad, Es un Documento que no es acorde con la estructura administrativa del municipio y los procesos que se tienen caracterizados no concuerdan con el trabajo realizado actualmente.<sup>12</sup>

- **Índices de transparencia municipal**

Con respecto a una medición realizada por transparencia por Colombia en la vigencia 2008-2009 que mide los índices de transparencia municipal, Mosquera se ubica en el puesto 14 de 28 municipios de segunda Categoría. (Véase la tabla1)

Figura 1. Historial de Hallazgos Contraloría Departamental al Municipio de Mosquera



Fuente. Oficina de Control Interno municipio de Mosquera

<sup>11</sup>CONTRALORIA MUNICIPAL DE PALMIRA. Glosario (En Línea). Bogotá D.C: Transparencia por Colombia (26, mayo,2013), <http://www.contraloriapalmira.gov.co/sitio.shtml?apc=l----&s=g>

<sup>12</sup> Comentario de acuerdo a entrevista con el Profesional de Organizaciones y Métodos Leonardo Perilla Serrato , de la Secretaria General y Desarrollo Institucional de la Alcaldía de Mosquera el día 24 de mayo de 2013

Los factores evaluados son tres y corresponden a los siguientes conceptos:

**Visibilidad:** es la capacidad del Gobierno municipal para hacer visible de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada sus políticas, procedimientos y decisiones.

**Institucionalidad:** es la capacidad del Gobierno municipal para que sus servidores públicos y la administración en su conjunto, cumplan las normas y estándares establecidos para todos y cada uno de los procesos de gestión

**Control y Sanción:** (pesos y contra pesos) es la capacidad del Gobierno municipal para realizar acciones de control y sanción derivadas de los instrumentos internos de las entidades, de los órganos de control y de la intervención del ciudadano.

El municipio tiene como categoría de evaluación más baja el de institucionalidad el cual tiene relación directa con la gestión basada en procesos con un 66,97% seguido por el de visibilidad de políticas, procedimientos y decisiones. (Véase la figura 2)

En comparación de municipios que ocupan los primeros puestos de la tabla como es el caso de Tocancipá y Madrid, que son municipios certificados en Calidad,

Tabla 1. Índice de Transparencia Municipal Resultados 2008-2009

MUNICIPIOS CATEGORÍA II								
RANKING	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	VISIBILIDAD	INSTITUCIONALIDAD	CONTROL Y SANCIÓN	ITM	NIVEL DE RIESGO
1	Madrid	Cundinamarca	4	61,4	79,2	87,8	79,5	Moderado
2	Tocancipá	Cundinamarca	3	64,1	78,0	86,6	76,2	Moderado
3	Los Patios	Norte de Santander	4	73,5	64,2	89,8	75,6	Moderado
4	Sabaneta	Antioquia	3	89,2	76,1	81,7	76,7	Moderado
5	Yopal	Casare	3	69,4	76,9	79,4	75,3	Moderado
6	Facatativá	Cundinamarca	3	69,9	86,1	69,4	75,1	Moderado
7	Girardota	Antioquia	3	60,3	70,0	91,5	73,9	Medio
8	Zipaquirá	Cundinamarca	4	60,9	80,6	77,4	73,9	Medio
9	Arauca	Arauca	4	72,0	66,5	75,9	72,1	Medio
10	El Zulia	Norte de Santander	4	58,8	79,9	82,7	71,6	Medio
11	Tuluá	Valle	3	63,9	69,9	79,2	71,0	Medio
12	Sincelajo	Sucre	3	64,0	68,1	78,9	70,6	Medio
13	Ocaña	Norte de Santander	4	59,5	71,1	79,4	70,0	Medio
14	Mosquera	Cundinamarca	3	67,2	67,0	70,9	69,9	Medio
15	Florencia	Caquetá	3	85,3	82,2	77,4	68,3	Medio
16	Funza	Cundinamarca	3	53,1	67,0	82,7	67,4	Medio
17	Fusagasugá	Cundinamarca	3	64,1	66,5	79,7	66,8	Medio
18	Segamoso	Bolívar	3	47,3	77,7	74,0	66,3	Medio
19	La Virginia	Risaralda	4	61,2	63,4	74,1	66,2	Medio
20	Girardot	Cundinamarca	3	58,2	64,7	70,9	61,9	Medio
21	Agustín Codazzi	Cesar	4	48,4	56,3	76,9	60,5	Medio
22	Villa del Rosario	Norte de Santander	4	48,8	60,3	68,8	59,3	Alto
23	Duitama	Bolívar	3	44,3	60,6	67,0	57,3	Alto
24	Candelaria	Valle	4	46,0	74,3	42,5	54,3	Alto
25	San Cayetano	Norte de Santander	4	53,3	52,4	53,5	53,1	Alto
26	Riohacha	Cajamarca	4	29,7	49,0	76,8	51,5	Alto
27	Puerto Santander	Norte de Santander	4	37,1	38,9	45,7	40,6	Muy Alto
28	Génova	Magdalena	4	27,3	39,2	52,7	39,7	Muy Alto

Fuente. Transparencia por Colombia



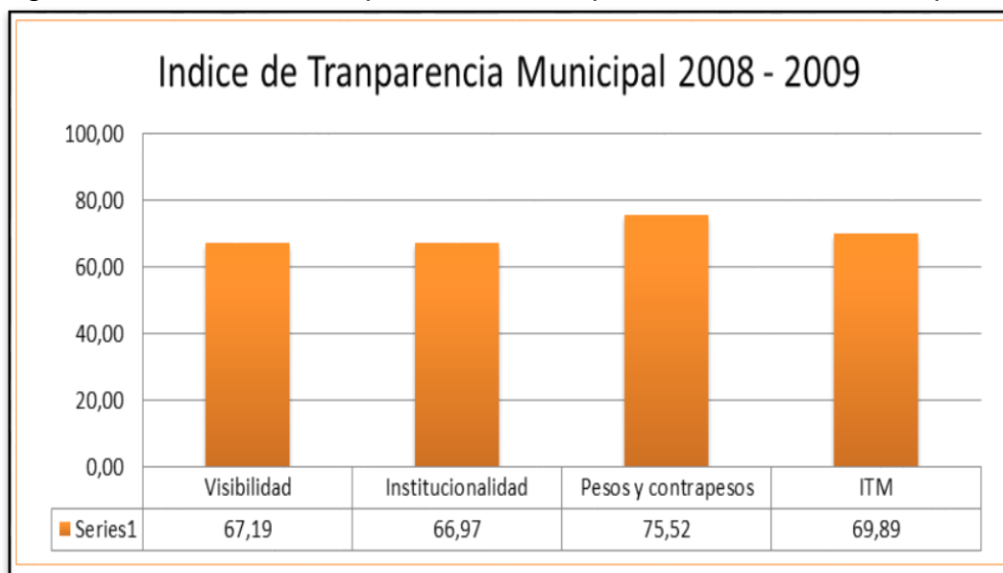
el municipio de Mosquera ha decidido de manera voluntaria en su plan de Desarrollo “*Gobierno Siempre en Marcha: Mosquera, Ciudad de Oportunidades*” Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la Administración Municipal, basado, en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

- **Índice de Desempeño Integral Departamento Nacional de Planeación 2011**

El Departamento Nacional de Planeación aplica esta metodología de medición y análisis de desempeño municipal, la cual tiene como propósito medir la gestión de los municipios en cada vigencia fiscal, midiendo el grado de cumplimiento del plan de desarrollo (Eficacia) y Magnitud de recursos físicos, humanos y financieros que los alcaldes administran así como la eficiencia en el uso de recursos públicos para suministrar los servicios de educación, salud y agua potable. (Véase la tabla 2)

De acuerdo con la calificación las siguientes son las Fortalezas que lograron que el municipio de Mosquera ocupara la cuarta posición del Ranking Departamental dentro de 116 municipios:

Figura 2. Índice de Transparencia Municipal 2008 – 2009 Municipio de Mosquera



Fuente.: Transparencia por Colombia

- Cumplen considerablemente las metas de su plan de desarrollo
- Sus finanzas son estables
- Han alcanzado capacidades administrativas importantes: estabilidad, profesionalización, MECI, automatización procesos.

Tabla 2. Calificación Municipio de Mosquera de acuerdo al Índice de Desempeño Integral Departamento Nacional de Planeación 2011

<b>Componente</b>	<b>Ponderado</b>
Eficacia	84,6
Eficiencia	75,97
Requisitos Legales	96,8
Capacidad Administrativa	89,45
Desempeño Fiscal	85,53
Gestión	87,49
Indicador desempeño Integral	86,2
Ranking Nacional	16
Ranking Departamental	4

Fuente. Departamento Nacional de Planeación

- Cumplimiento Optimo de requisitos legales
- Entrega información completa y consistente.
- Mosquera en Cundinamarca se destacó como el municipio más eficiente en calidad educativa: el cual fue utilizado como referente de comparación para 933 de los municipios del país por su combinación de insumos, lo que le permitió obtener trece alumnos con buenas calificaciones en el ICFES

#### • **Índice de Gobierno Abierto**

El Índice de Gobierno Abierto IGA el cual es un indicador que materializa una serie de iniciativas públicas tendientes a la mitigación de actos potencialmente corruptos a través de la medición de múltiples variables que determinan el cumplimiento normativo en un solo número. Dimensiones de la información tales como:

- Organización de la Información
- Exposición de la Información
- Dialogo de la Información

Con dicho indicador, organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, pueden ejercer procesos de seguimiento y monitoreo en el marco de las acciones preventivas propias de su función.

De 1.101 Municipios de Colombia, Mosquera se ubicó en el puesto 237 IGA 2011-2012, (véase la Tabla 3)

En Colombia mediante la Ley 872 de 2003<sup>13</sup> “se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, en su artículo segundo; obliga la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Tabla 3. Índice de Gobierno Abierto Municipio de Mosquera

Categoría	Ponderado	Dimensiones	Ponderado
Control interno	70.5	Organización de la Información	58.3
Gestión Documental	40.0		
Visibilidad de la Contratación	22.0	Exposición de la Información	63.0
Competencias Básicas Territoriales	90.5		
Sistemas de gestión administrativas	90.0		
Gobierno en línea	86.5	Dialogo de la Información	62.7
Rendición de Cuentas	10.0		
Atención al Ciudadano	69.2		
<b>IGA Total</b>			<b>62.3</b>

Fuente. Índice de Gobierno Abierto 2011- 2012, Procuraduría General de la Nación

Mediante el Decreto 4110 de 2004<sup>14</sup> **“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”, se adopta la NTCGP 1000:2004 y mediante esta reglamentación se da un plazo de 4 años para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad para su posterior certificación, el corte es del 8 de diciembre de 2008.**

Mediante el Decreto 4485 de 2009<sup>15</sup> la Norma es actualizada considerando que

<sup>13</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 872 (Diciembre 30 de 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Bogotá D.C. 2003

<sup>14</sup> COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 4110 (Diciembre 9 de 2004) **Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.** Bogotá D.C. 2004

<sup>15</sup> COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 4485 (Noviembre 18 de 2009) Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá D.C. 2009

“estas normas técnicas internacionales en los últimos años han sido actualizadas, lo cual exigió la revisión y actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.” haciendo referencia principalmente al cambio de versión de la ISO 9001: 2000 a ISO 9001:2008.

Se Adopta la versión de la NTCGP 1000:2009 la cual es actualizada de manera compatible<sup>16</sup> con otros sistemas de gestión, de control, normas y políticas, en el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública en las entidades estatales: el sistema de control interno, el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de calidad, del cual se ocupa específicamente la norma

Con base en esta identificación la norma precisa que la presente actualización demuestra la compatibilidad entre el sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno resaltando la compatibilidad entre los dos sistemas.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**1.1.1 Descripción del Problema.** Las entidades del estado Colombiano a nivel nacional del sector central y descentralizado por servicios, están obligadas a implementar el sistema de gestión de calidad por la ley 872 de 2003, que tiene por principio un enfoque basado en procesos, los cuales manejan controles para generar valor en la interacción de sus actividades y el principio de transparencia que hace referencia al manejo de la información de las decisiones de la administración pública, desde el 2008 las entidades públicas a nivel nacional ya cuentan con la implementación del sistema de gestión de calidad que no es coherente con los Indicadores de corrupción, lo cual debe tener relación al implementar un sistema de calidad en la gestión pública de la materialización del principio de transparencia tendiente a mejorar la percepción de la corrupción.

El municipio de Mosquera es un municipio de gran importancia regional por su ubicación y tamaño poblacional, cuenta con una administración que busca mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, pero su gestión administrativa no está enfocada en procesos y no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

La orientación de la NTCGP 1000, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción

---

<sup>16</sup> La compatibilidad en el marco de esta norma, se refiere a la condición bajo la cual el cumplimiento de los requisitos de un sistema de gestión de la calidad permiten la implementación, sin conflictos, de otro sistema de gestión o de control, es decir es posible implementarlos de manera integrada.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación del sistema de gestión de calidad, la cual va a mejorar la efectividad de la gestión pública y la percepción de la ciudadanía.

De esta manera al implementar la NTCGP 1000: 2009 que integra la calidad con el sistema de control interno y tiene un enfoque basado en procesos se mitigarían las debilidades y amenazas relacionadas con los riesgos de corrupción y el sistema de gestión de calidad mejoraría las oportunidades y fortalezas que tiene como fin la satisfacción de los ciudadanos.

**1.1.2 Formulación del Problema.** ¿Cómo la planificación del Sistema de Gestión de Calidad del Control Interno de la Alcaldía de Mosquera, con enfoque en el Estatuto Anticorrupción, permitirá construir mecanismos de control propendiendo a mejorar la gestión administrativa y de esta manera generar acciones que materialicen el principio de la transparencia?

## **1.2 OBJETIVOS**

**1.2.1 Objetivo General.** Realizar la propuesta de planificación de un sistema de gestión de calidad para la administración municipal de Mosquera acorde al estatuto anticorrupción con el fin de mejorar la gestión administrativa.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Estructurar el Manual de Calidad de la Alcaldía de Mosquera haciendo referencia a sus procesos
- Documentar los Procesos y Procedimientos de la Oficina de Control Interno como referente e insumo para la documentación de los demás procesos de la Alcaldía de Mosquera
- Diseñar un Plan anticorrupción de la Alcaldía de Mosquera acorde al estatuto Anticorrupción

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Esta Investigación espera dar un insumo a la Alcaldía de Mosquera, que contempla en su plan de Desarrollo de manera voluntaria la implementación de la Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

De esta manera se espera mejorar la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios demandados por esta y lograr que la gestión de la administración cuente con un enfoque basado en procesos, generando controles de visibilidad de la gestión, con una administración que gobierna de cara a la ciudadanía, manejando

la información de los recursos públicos y el impacto que han generado, mejorando la calidad de vida al ofrecer posibilidades de mejorar la sociedad. Un municipio de segunda categoría tiene la responsabilidad de ofrecer seguridad, salud, educación, condiciones de desarrollo social, económico y ambiental entre otras

El sistema de gestión de calidad se consigue mediante un trabajo conjunto de todos los servidores públicos al gestionar la labor con un enfoque basado en procesos de trabajo en equipo, de trazabilidad en la gestión y continuidad de proyectos y programas, de esta manera la gestión del municipio será reconocida por entes gubernamentales de carácter nacional por los diferentes indicadores, este trabajo busca que la Alcaldía de Mosquera sea pionera a nivel nacional de la aplicación del principio de transparencia en un sistema de Gestión de calidad de la mano del Estatuto anticorrupción, mediante el fortalecimiento del Control interno de la institución.

## **1.4 DELIMITACIÓN**

**1.4.1** Espacio. Administración Municipal Alcaldía de Mosquera – Cundinamarca, Colombia

**1.4.2** Tiempo. De enero de 2013 a Junio de 2014

**1.4.3** Contenido. Capítulo I : Manual de Calidad del Municipio de Mosquera  
Capitulo II: Caracterización de los Procesos y Procedimientos de Control Interno  
Capitulo III: Plan Anticorrupción de la Alcaldía de Mosquera

**1.4.4** Alcance. El alcance de esta investigación es Diseñar el Manual de Calidad Documentando los Procesos y Procedimientos de Control Interno y la entrega del Plan anticorrupción de la Alcaldía de Mosquera

## **1.5 MARCO DE REFERENCIA**

**1.6.1 Manual de Calidad.** Los requisitos del Manual de calidad son los que se contemplan en el numeral 4.2.2, En la Norma técnica de Calidad en la gestión Pública la cual refiere lo siguiente<sup>17</sup>:

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y

---

<sup>17</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Norma técnica de calidad en la Gestión Pública. Bogotá, 2009 (NTCGP 1000:2009)

c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

NOTA El Manual de calidad puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

De acuerdo a la ISO 10013:1995 norma que tiene por objeto proporcionar lineamientos para el desarrollo, preparación y control de manuales de calidad, elaborados para las necesidades específicas del usuario. En el numeral siete de esta norma refiere<sup>18</sup>

## 7. QUÉ INCLUIR DENTRO DE UN MANUAL DE CALIDAD

### 7.1. Contenido general.

Un manual de calidad deberá contener lo siguiente:

- a) título, alcance y campo de aplicación;
- b) cuadro de contenidos;
- c) introducción acerca de la organización concerniente y del manual en sí;
- d) política de calidad y objetivos de la organización;
- e) descripción de la estructura organizacional, cargos y responsabilidades;
- f) descripción de los elementos del sistema de calidad y referencia a sus Procedimientos documentados;
- g) sección de definiciones, si es apropiado;
- h) guía para el manual de calidad, si es apropiado;
- i) apéndice para datos de apoyo, si es apropiado.

Nota 4. El orden de los contenidos del manual de calidad puede ser cambiado de acuerdo con las necesidades del usuario.

### 7.2. Título, alcance y campo de aplicación

El título y el alcance del manual de calidad deberán definir claramente a la organización para la cual éste se aplica. Esta sección del manual deberá también definir la aplicación de los elementos del sistema de calidad. Para asegurar la claridad y evitar confusión, puede también ser apropiado el uso de negaciones (por ejemplo: indicaciones sobre lo que no es cubierto por el manual de calidad y las situaciones en las que éste no deberá ser aplicado). Una parte o toda la información del alcance y del campo de aplicación pueden también estar localizada en la página del título.

### 7.3. Cuadro de contenidos.

El cuadro de contenidos de un manual de calidad deberá incluir los títulos y la ubicación de las secciones. La numeración o el sistema de codificación de las secciones, sub secciones, páginas, figuras, ilustraciones, diagramas, cuadros, etc., deberá ser claro y lógico.

---

<sup>18</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Lineamientos para el desarrollo de manuales de calidad. (ISO 10013:1995)

#### 7.4. Introducción.

La introducción del manual de calidad deberá proveer información general acerca de la organización concerniente y del manual en sí.

La información mínima que se deberá incluir acerca de la organización es: nombre, dependencia, dirección completa y medios para comunicarse. También puede incluirse información adicional acerca de la organización, tal como sus líneas de negocios, su tamaño y una breve descripción de sus antecedentes.

La información sobre el manual de calidad en sí, deberá incluir:

- a) identificación de que es la edición vigente o efectiva, fecha de edición o efectividad, e identificación de los contenidos modificados
- b) una breve descripción de cómo es revisado y actualizado el manual de calidad, quién y con qué frecuencia revisa su contenido, quién está autorizado para modificarlo y quién está autorizado para aprobarlo. Esta información puede también incluirse en la sección del elemento concerniente del sistema. Si es apropiado, se puede incluir un método para determinar la historia de cualquier cambio de procedimiento;
- c) una breve descripción de los procedimientos usados para identificar la situación y controlar la distribución del manual de calidad, ya sea que contenga o no información confidencial y que éste se utilice únicamente para propósitos internos de la organización o que esté disponible para propósitos externos;
- d) evidencia de la aprobación hecha por los responsables de la autorización de los contenidos del manual de calidad.

#### 7.5 Política de calidad y objetivos

Esta sección del manual deberá establecer la política y los objetivos de calidad de la organización. Es aquí donde el compromiso de la organización con la calidad es presentado y los objetivos de calidad son perfilados. Esta sección también deberá describir cómo la política de calidad será dada a conocer y será comprendida por todos los empleados, y cómo será implementada y mantenida en todos los niveles. Planteamientos de políticas de calidad específicas también pueden ser incluidos en las secciones de los elementos concernientes del sistema.

Nota 5. Secciones subsecuentes de elementos del sistema también pueden ser usados para reflejar la implementación y el enlace con la política y objetivos de calidad.

#### 7.6. Descripción de la organización, responsabilidades y autoridades

Esta sección del manual de calidad deberá proveer una descripción de la estructura de alto nivel de la organización. Podrá incluirse un organigrama indicando la responsabilidad, autoridad e interrelaciones. En las sub secciones de esta sección o en un procedimiento referenciado de un elemento del sistema de calidad, se deberán suministrar detalles de las responsabilidades, autoridades y jerarquía de todas las funciones que administran, desarrollan y verifican el trabajo que afecta a la calidad.



### 7.7 Elementos del sistema de calidad.

El resto del manual de calidad deberá describir todos los elementos aplicables del sistema de calidad. La descripción deberá estar dividida en secciones lógicas que revelen un sistema de calidad bien coordinado. Esto podrá efectuarse por inclusión de, o referencia a procedimientos documentados del sistema de calidad.

- Gestión de Procesos

La ISO 9000 versión 2005 en su numeral 2.4 hace referencia al Enfoque basado en procesos en el cual refiere<sup>19</sup>: Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. (Véase figura 3) el cual ilustra el sistema de gestión de la calidad, descrito en la familia de Normas ISO 9000.

Todos los Procesos cuentan con tres elementos<sup>20</sup>:

Input: (entrada) es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente

La existencia del input es lo que justifica la ejecución del proceso

El Proceso: la secuencia de actividades, unos factores medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera.

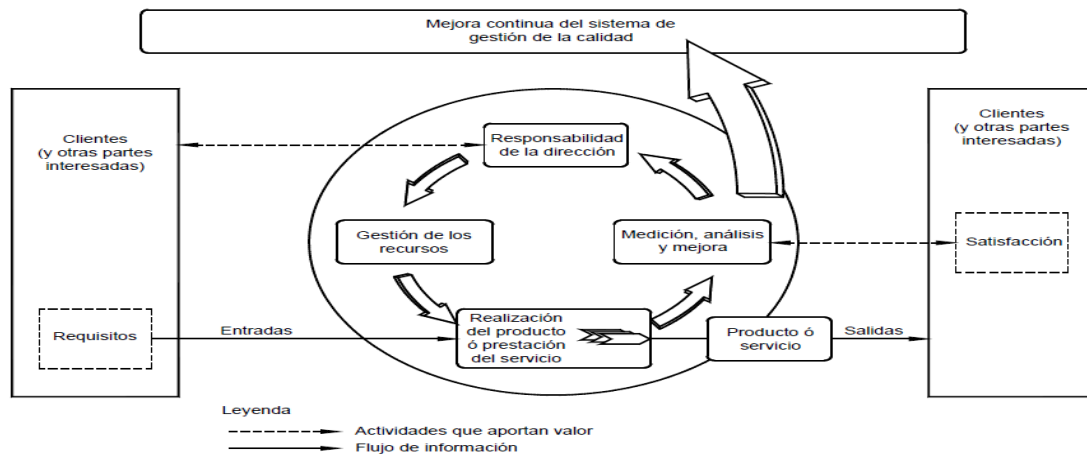
Un Output: (salida) producto con la calidad exigida por el estándar del proceso

Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos

---

<sup>19</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2005)

<sup>20</sup> PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión de Procesos: como utilizar la ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la Organización. Madrid. ESIC editorial, 2004, p 40. ISBN 84-7356-389-1



Fuente.: Norma Internacional ISO 9000:2005

De acuerdo a la Norma técnica de calidad en la Gestión pública en el numeral 4.1 de Requisitos generales, hace referencia a lo siguiente<sup>21</sup>:

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La entidad debe:

- determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado, NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.43 Nota 4).
- determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y
- establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co) y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.

<sup>21</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Norma técnica de calidad en la Gestión Pública. Bogotá, 2009 (NTCGP 1000:2009)

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando existan disposiciones regulatorias, expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

NOTA 3 Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 4 Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente y los legales aplicables. El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso y
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.

- Estatuto Anticorrupción

El Estatuto anticorrupción está contemplado en la ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Es un importante avance en la lucha Anticorrupción en Colombia por su desarrollo en materia de procedimientos disciplinarios y fiscales, así como la introducción de nuevos delitos y modificaciones en la legislación sobre corrupción en el sector privado y de la salud, pero sobre todo por el cambio de mentalidad a los servidores públicos y la ciudadanía.

Estas políticas no son novedosas, a razón que en el Gobierno de Ernesto Samper (1992-1996) se promulgo el estatuto anticorrupción mediante la ley 160 de 1995 la cual se orientaba a preservar la moralidad pública y erradicar la corrupción administrativa, pero debido al incremento o mejor desafiante hechos de corrupción que han generado grandes escándalos de opinión pública, se creó la necesidad del nuevo estatuto, que tiene como objetivo potencializar tres puntos según lo establece transparencia por Colombia <sup>22</sup>estos son:

---

<sup>22</sup> CORPORACION TRANSPARENCIA POR COLOMBIA, Estatuto Anticorrupción/ revista: KAS. No. 14 (2011). Bogotá.

- Dar respuesta a las demandas de la ciudadanía con acciones rápidas y contundentes en la lucha contra este flagelo
- Incluir en esta nueva ley la tipificación de hechos de corrupción privada
- Dar respuesta a la comunidad internacional la cual ha ejercido presión en la toma de medidas legales para la lucha contra la corrupción, tras la firma de convenciones contra la corrupción de la ONU y de la OEA

En la Ley 1474 de 2011 se establece en su artículo 73,74 y 76 <sup>23</sup> lo siguiente:

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación.

---

<sup>23</sup> COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Ley 1474 (Julio12 de 2011) Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Bogotá D.C. 2011

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

El plan Anticorrupción se reglamenta por el Decreto 2641 de 2012 el cual decreta en su artículo primero lo siguiente<sup>24</sup> Artículo 1°. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

De esta manera el Departamento nacional de planeación lideró el proceso de expedición de esta metodología la cual es una herramienta titulada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” funciona

---

<sup>24</sup> COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 2641 (Diciembre 17 de 2012) en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política. Bogotá D.C. 2012

como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Se tomaron puntos críticos y esenciales para la lucha anticorrupción

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción, el cual se basa en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Desarrollada para dar cumplimiento al MECI y a la NTCGP 1000: 2009, Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial, hace referencia a tipificar riesgos en relación a los diferentes tipos de delitos de corrupción.

Entendiendo Riesgo de Corrupción como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

- Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).
  - Concentración de autoridad o exceso de poder.
  - Extralimitación de funciones.
  - Ausencia de canales de comunicación.
  - Amiguismo y clientelismo.
- Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
  - Inclusión de gastos no autorizados.
  - Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
  - Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
  - Archivos contables con vacíos de información.
  - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).
  - Estudios previos o de factibilidad superficiales.
  - Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).

- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
  - Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
  - Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
  - Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
  - Urgencia manifiesta inexistente.
  - Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
  - Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
  - Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero
- De información y documentación.
    - Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
    - Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
    - Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
    - Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- De investigación y sanción.
    - Fallos amañados.
    - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
    - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
    - Exceder las facultades legales en los fallos.
    - Soborno (Cohecho).
- De actividades regulatorias.
    - Decisiones ajustadas a intereses particulares.
    - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
    - Soborno (Cohecho).
- De trámites y/o servicios internos y externos.
    - Cobro por realización del trámite, (Concusión).
    - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.
  - Cobrar por el trámite, (Concusión).
  - Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
  - Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
  - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

A lo cual después de la identificación de los riesgos se debe realizar el análisis, valoración, contemplar tiempos de seguimiento, política de acción de los riesgos y consolidarlo en el mapa de Riesgos

El segundo componente que va ligado al anterior en La racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada. Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

El tercer componente es la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca



la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno<sup>25</sup>.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

#### A. COMPONENTES:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo, por el cumplimiento o de castigo, por el mal desempeño.

El cuarto Componente hace referencia a mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus

---

<sup>25</sup> Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.

planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

#### A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Este plan entrega los síntomas que hay que curar al interior de manera genérica en las entidades públicas, pero no son más que demandas de la ciudadanía que

esperan que se le preste un buen servicio y que sus recursos que son de carácter público sean invertidos de manera transparente de esta manera se necesita el trabajo de toda la administración y por supuesto el compromiso de la alta dirección de contar con herramientas como es el sistema de gestión de calidad y con este materializar el principio de transparencia incluido en la NTCGP1000: 2009, que más allá de buscar una certificación es la búsqueda de satisfacer a los ciudadanos y superar sus expectativas generando la percepción de un buen Gobierno logrado impacto que se traduce en efectividad y así una entidad pública puede ser catalogada de Calidad.

## **1.6 METODOLOGÍA**

**1.7.1 Tipo de estudio.** Es un estudio de tipo descriptivo, porque por medio del proyecto se busca identificar falencias en la gestión de la Alcaldía de Mosquera y proponer procesos con controles orientados en un sistema de gestión de calidad.

**1.7.2 Fuentes de información.** Para el presente trabajo se tendrán como Fuentes de información, los informes de entes de control y entrevistas con los servidores públicos de la Alcaldía de Mosquera. Como Fuentes secundarias se utilizarán libros, documentos y medios informáticos relacionados con el tema.

## **1.8 DISEÑO METODOLÓGICO**

**1.8.1 Fases para el desarrollo del trabajo.** Para el desarrollo del presente trabajo se tendrán las siguientes fases:



- El diseño del manual de Calidad se realizará con base al Modelo estándar de control interno y entrevistas con personal con la Secretaria general y de Desarrollo institucional encargadas de liderar el proceso de calidad y servicio al ciudadano en la Administración municipal
- La caracterización de procesos se realizará un diseño de diligenciamiento de la información y se trabajará con entrevistas a los servidores públicos de Control Interno
- Para la Elaboración del Plan Anticorrupción se realizarán mesas de trabajo con el equipo MECI el cual está compuesto por representantes de cada dependencia de la Administración municipal con el fin de identificar los riesgos y priorizar acciones a los de mayor probabilidad de materialización buscando acciones de mejora, se adoptará este documento por la alta dirección.

## 2. MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA

Se Diseñó una propuesta de Manual de Calidad para la Alcaldía de Mosquera que da cumplimiento al numeral 4.4.2 de la NTCGP 1000, en el cual se redacta el alcance del sistema de gestión de calidad, se hace referencia a los procedimientos y el mapa de procesos, el manual de calidad elaborado cuenta con las siguientes descripción:

Para desarrollar una Propuesta del Manual de Calidad para la Alcaldía de Mosquera (Véase anexo a) , se realizó el diseño del encabezado el cual se colocó en la versión del mismo que se encontraba en estudio debido a que es una propuesta y no es un Documento formal

Figura 4. Encabezado Manual de Calidad

	ALCALDÍA DE MOSQUERA	MANUAL DE CALIDAD ALCALDIA DE MOSQUERA				
Código:	EMC-01	Fecha:	01/05/2014	Versión:	En estudio	Página 1 de 15
GOBIERNO SIEMPRE EN MARCHA: "MOSQUERA, CIUDAD DE OPORTUNIDADES"						

Fuente. El Autor

Para la elaboración del manual se inicia con una Introducción en la que se expresa el compromiso de la Alta Dirección con la Implementación de la NTCGP 1000, en el que se deja claro que el fin no es obtener una certificación, es mejorar la Administración buscando satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y generando impacto con las acciones.

Se elabora el Manual de Calidad realizando la prestación del mismo, donde se expone el objetivo y alcance del sistema de gestión de Calidad, así como las exclusiones aplicables a Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía, se ha Aclaran los Requisitos Legales y Requisitos del Cliente.

Se realiza una presentación de la entidad donde se hace una reseña histórica, datos de localización de la entidad, datos generales del municipio los cuales se describen en tablas con datos puntuales. Se expone la misión y visión de la Entidad Territorial.

Se Relaciona el código de ética y buen gobierno de la alcaldía, también se incluye en el manual el organigrama de la entidad.

El manual incluye una propuesta de Mapa de Procesos en el cual se relaciona como entrada las Demandas ciudadanas, se Clasifican los Procesos de Acuerdo al ciclo PHVA, en Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de evaluación y Mejoramiento Continuo, la Salida del mapa de Procesos son ciudadanos satisfechos se hace la

claridad que los procesos se encuentran Interrelacionados. Se hace referencia a cada proceso con los Procedimientos que lo integran.



El Manual establece la pirámide Documental para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la alcaldía, así como se hace referencia a los procedimientos de Control de Documentos y de registros.

Este Manual sirve como referente para la administración municipal para la implementación de su sistema de gestión de calidad lo plasmado en este documento cuenta con la concordancia del plan de desarrollo y misión y visión de la Organización




### 3. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO COMO REFERENTE E INSUMO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS DEMÁS PROCESOS DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA

Se diseña un Formato de Procesos y Procedimientos para la Alcaldía de Mosquera Cundinamarca y se Caracteriza los Procesos y Procedimientos de Control Interno (Véase anexo b y Tabla 3) los cuales son básicos como Autocontrol de la entidad para la lucha contra la Corrupción. Para la Caracterización de Procedimientos se diseñó el Siguiente Formato:



Figura 5. Formato de Caracterización de Procedimiento

		MACROPROCESO									
PROCESO Procedimiento											
DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO		AREA:									
Código: _____		Edición: _____	Version: 01	Página 2 de 2							
SOLIDARIO SIEMPRE EN MARCHA, MOSQUERA, CIUDAD DE OPORTUNIDADES.											
<b>RESPONSABLE:</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						ACTIVIDAD	DESCRIPCION				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION										
<b>RESPONSABLE:</b>											
<b>4. DOCUMENTOS EXTERNOS</b>											
DOCUMENTO EXTERNO	FUENTE DEL DOCUMENTO	VERSION O FECHA DE EMISION SEGUN APLIQUE									
<b>5. REGISTROS</b>											
REGISTRO	RESPONSABLE	METODO DE CONSERVACION			TIEMPO DE CONSERVACION	TRAMITE FINAL					
		CA R P E T A	CA J A	MA G N E							

		MACROPROCESO																	
PROCESO Procedimiento																			
DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO		AREA:																	
Código: _____		Edición: _____	Version: 01	Página 1 de 2															
SOLIDARIO SIEMPRE EN MARCHA, MOSQUERA, CIUDAD DE OPORTUNIDADES.																			
<b>1. OBJETIVO</b>																			
<b>2. ALCANCE</b>																			
ELABORO:	NOMBRE	CARGO	FECHA																
REVIEWO:																			
APROBO:																			
<b>3. EXPLICACION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO</b>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						ACTIVIDAD	DESCRIPCION	1											
ACTIVIDAD	DESCRIPCION																		
1																			
<b>RESPONSABLE:</b>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						ACTIVIDAD	DESCRIPCION	2											
ACTIVIDAD	DESCRIPCION																		
2																			
<b>RESPONSABLE:</b>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						ACTIVIDAD	DESCRIPCION	3											
ACTIVIDAD	DESCRIPCION																		
3																			
<b>RESPONSABLE:</b>																			
																			

		MACROPROCESO			
PROCESO Procedimiento					
DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO		AREA:			
Código: _____		Edición: _____	Version: 01	Página 3 de 2	
SOLIDARIO SIEMPRE EN MARCHA, MOSQUERA, CIUDAD DE OPORTUNIDADES.					
<b>6. CONTROL DE CAMBIOS</b>					
FECHA DE MODIFICACION	DETALLE DE LA MODIFICACION				NO. DE VERSION
<b>7. INDICADORES</b>					
NOMBRE DEL INDICADOR					
OBJETIVO DEL INDICADOR					
FORMULA DE MEDICION					
UNIDAD DE MEDIDA		TIPO DE INDICADOR			
<b>8. ANEXOS</b>					

Fuente. El Autor

El Formato está conformado con la identificación de un Macropceso, el Proceso y el Procedimiento.

La dependencia y el área Responsable del desarrollo de las actividades y lo referente al código, fecha de elaboración, versión y número de páginas.

Al formato se le incluye escudo de la alcaldía, Logo del Gobierno y Nombre del plan de Desarrollo.

Se encuentra el espacio del Objetivo del Procedimiento y el espacio del Alcance del Mismo.

Se relaciona la persona que elabora el Procedimiento, el que lo revisa y el que lo aprueba

Después de esto la explicación detallada del Procedimiento en donde se relaciona las actividades en orden secuencial, con un espacio para una descripción breve y el responsable de cada Actividad, el cual se debe relacionar el cargo más no el nombre de la persona

Se relacionan los documentos externos que tienen relación con el Procedimiento

El siguiente paso es el registro Documental para soportar las Actividades del Procedimiento donde se relaciona el responsable de cada Registro y su Método de conservación que debe contar con relación directa con las atablas de Retención de la Entidad

Se cuenta con un espacio para el control de cambios que se realicen en el procedimiento

De acuerdo al Procedimiento se relacionan los indicadores de medición para el mismo, para lo cual se da un Nombre al Indicador, cual es el Objetivo de la Medición, la fórmula matemática que se debe aplicar, la Unidad de Medida y el Tipo de indicador el cual puede ser de Eficiencia, eficacia y Efectividad.

Finalmente se Relacionan los Documentos Anexos que tengan relación con el Procedimiento

Para la caracterización de Procesos se Diseñó el Siguiete Formato (véase la Figura 6)

El Formato cuenta con la identificación de un Macro procesó y el Proceso lo referente al código, fecha de elaboración, versión y número de páginas, al formato se le incluye escudo de la alcaldía y logo del Gobierno y Nombre del plan de Desarrollo.

Se encuentra el espacio del Objetivo del Proceso, el espacio del Alcance del Proceso y el Responsable de su desarrollo



Se deben relacionar las Entradas especificando si los proveedores son de Carácter interno o externo, los insumos que generan, se nombra el Procedimiento y se Clasifica en qué etapa del ciclo PHVA se encuentra cada uno en el Proceso, se encuentra el Espacio de Productos donde se relaciona la salida de cada procedimiento y el usuario correspondiente de este resultado el cual es importante clasificar por Grupo poblacional o etario según sea el Procedimiento.

Se encuentra el Espacio donde se debe especificar los Recursos necesarios para el Cumplimiento del Proceso.

Cada Proceso le da cumplimiento a Numerales de la NTCGP 1000 los cuales se relacionan en el espacio de Requisitos Aplicables.

Es importante relacionar los Registros y Documentos asociados con el Proceso tanto internos como externos, se relacionan portales, formularios de entes de Control y demás Entes Gubernamentales

Figura 6. Formato caracterización Proceso

 <b>ALCALDÍA DE MOSQUERA</b>		MACROPROCESO					
		PROCESO					
Código:		Fecha:		Versión: 0		Página 1 de 1	
GOBIERNO SIEMPRE EN MARCHA: "MOSQUERA, CIUDAD DE OPORTUNIDADES"							
OBJETIVO							
ALCANCE							
RESPONSABLE							
ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS		PHVA	PRODUCTOS		
PROVEEDORES	INSUMOS				USUARIOS	PRODUCTOS	
INTERNOS							
INTERNOS							
RECURSOS		REQUISITOS APLICABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS (INTERNOS Y EXTERNOS)			
				•			
				•			
INDICADORES		RIESGOS IDENTIFICADOS					
Procedimiento:							
NOMBRE:		TIPO:					
Procedimiento		PUNTOS DE CONTROL					
NOMBRE:		TIPO:					
		CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN						VERSIÓN
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ			
Nombre:		Nombre:		Nombre:			
Cargo:		Cargo:		Cargo:			
Firma:		Firma:		Firma:			

Fuente. El Autor

Dando Cumplimiento a la NTCGP 1000 y al Modelo Estándar de Control Interno es necesario administrar la gestión del riesgo, la cual es una metodología que se le aplica a cada proceso, el formato establece un espacio sintético de este análisis, donde se relacionan los riesgos Identificados y los Puntos de Control.



Se cuenta con un espacio para llevar registro del control de cambios que se realicen al Proceso, en el cual se describe la fecha del Cambio, la descripción de la Modificación y la Versión del Proceso.

Al final del Formato se relaciona las persona que elaboro el Proceso, el que lo reviso y el que lo aprobó.

Se realizó el diligenciamiento de los Formatos anteriormente descritos para los cuales se caracterizó lo siguiente:

Tabla 4. Procesos y procedimientos de Control Interno

<b>EVALUACION Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Evaluación y Seguimiento a la gestión institucional	Auditorías Internas
	Seguimiento a Informes
	Planes de Mejoramiento
	Auditoria Especial
	Evaluación de Gestión por dependencias
	Plan Anticorrupción
Administración de Riesgos	Informes del Sistema de Control Interno
	Actualización Riesgos
	Evaluación de Riesgos

Fuente. El Autor

Los Procesos y Procedimientos Caracterizados de Control Interno sirven de referente para caracterizar los demás procesos de la organización, estos procesos son primordiales ya que permiten la verificación del actuar de la Administración, evalúa y actualiza los riesgos y realiza lo referente al plan Anticorrupción.

#### **4. DISEÑAR UN PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA ALCALDÍA DE MOSQUERA ACORDE AL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

El plan Anticorrupción es un Documento que permite plasmar en la Organización los Riesgos priorizados los cuales están con mayor probabilidad de ocurrencia y en base a los detectados se proponen acciones de autocontrol preventivo y correctivo con indicadores que permitan su medición de avance.

Para el desarrollo del Documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del municipio de Mosquera Cundinamarca (Véase anexo c) se realiza una presentación por parte de la Alta dirección en la que se hace referencia a su compromiso en la lucha contra la Corrupción, trabajo conjunto con Transparencia por Colombia.

Se relaciona el marco Normativo al cual la Administración Municipal da cumplimiento con la elaboración de este plan como lo pide la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Se hace referencia a elementos estratégicos de la administración como es su plan de desarrollo, misión, visión y se hace referencia al Código de Ética y buen Gobierno.

Se adopta un concepto de corrupción como referente para el plan y de esta manera se realiza un Diagnostico a nivel Nacional y Municipal de la percepción de Corrupción, e indicadores y mediciones de Entes Gubernamentales del Nivel Nacional e internacional, así como mediciones propias de la Administración Municipal.

El plan contempla desde la Alta dirección contar con controles para los procesos, los cuales sean filtros que no permitan realizar actos fuera de la ley, con el fin de proteger y salvaguardar los intereses de la comunidad y los recursos públicos.

Para elaborar el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se recurrió a la participación del Alcalde Municipal, de un grupo Interdisciplinario conformado por representantes de cada una de las Secretarías y Oficinas que conforman la Administración municipal, la Organización Transparencia por Colombia y la Fundación Ocasá. grupo con el cual se realizaron mesas de trabajo, en las que primero se capacitó sobre el tema con el objetivo de entender el fenómeno de la Corrupción, seguido a esto se aplicó la metodología de Meta- plan, en la cual se revisan diferentes procedimientos claves para materializar el principio de transparencia del cual el resultado fue la estructuración de una matriz DOFA.

La cual permite la aplicación de una metodología de Matriz de Riesgos de Corrupción, contemplar la probabilidad o frecuencia de Ocurrencia de una acción corrupta, y el Impacto de un Acto Corrupto para una administración municipal

Se hace el análisis por cada ámbito de gestión los cuales se priorizaron:

- Gestión contractual
- Sistema de Atención al ciudadano
- Gestión Documental
- Gobierno Electrónico
- Recurso Humano
- Generales Anticorrupción

Sin duda los Ámbitos de Gestión son muchos más pero para avanzar y tomar acciones que se puedan materializar es indispensable priorizar y medir avances de gestión. Labor que solo se logra con el Compromiso de la Alta dirección y el Compromiso de cada uno de los servidores públicos. La matriz del plan Anticorrupción contempla acciones de Mitigación que dan cumplimiento a Metas cuenta con un indicador y una valoración del Tipo de Control la cual puede ser preventiva o correctiva, se asigna un responsable para cada meta y se relaciona quien necesita colaboración para el cumplimiento de la misma, se dan unos meses estimativos de cumplimiento para el 2013 con continuidad para el 2014.

Se realiza un Diagnostico de la Estrategia Anti tramites y de Gobierno en línea con la metodología para su inventario e implementación

Otro componente es la Rendición de cuentas donde se da cumplimiento a diferente normatividad, pero donde se hace la claridad que es una labor constante de la Administración por medio de diferentes medios de comunicación con los ciudadanos, se realiza una vez al año un evento exclusivo para rendir cuentas con relación a la gestión el trabajo muestra los resultados de la percepción de la Audiencia de Rendición de Cuentas dada por el Alcalde en el 2012.

El Ultimo Componente es la Estrategia para mejorar la Atención al Ciudadano, la cual es una prioridad de trato oportuno y con calidez, es una estrategia de Organización para dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, sugerencias y demás instrumentos de participación con el fin de llevar control a los requerimientos y hacer énfasis en la capacitación de los Servidores públicos en el buen trato al ciudadano y manejo de situaciones.

Después de la Implementación del Plan Anticorrupción durante la vigencia 2013 y 2014, buscando la Calidad en los servicios materializando el principio de transparencia y dando cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, se han generado resultados de Alto impacto para la administración municipal (Véase anexo d),

acciones que han permitido considerar a Mosquera como líder en la lucha anticorrupción de acuerdo al Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, Así mismo el Departamento Nacional de Planeación calificó al Municipio como el mejor municipio del país en gestión Integral y a su Alcalde Nicolás García Bustos siendo uno de los Alcaldes más jóvenes del País catalogado como el Mejor Alcalde de Colombia.

Este Documento da cumplimiento a la Sanción del estatuto de Anticorrupción, el cual es un gran avance en la lucha contra la corrupción e indica una voluntad de la política del Gobierno, adoptando mecanismos institucionales que permita a los gobiernos, en coordinación con los órganos de control, investigación y sanción reaccionar ante las prácticas riesgosas que pueden llevar a hechos de corrupción.

## **5. CONCLUSIONES**

La NTCGP 1000 es un modelo de Sistema de gestión de Calidad para la gestión pública en la que se hace énfasis en la razón de ser de las entidades que conforman el estado, la cual es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios, incluyendo entre sus principios la transparencia, la cual es plasmada en la norma como el acceso a la información, permitiendo, el control social.

La transparencia en una entidad responde a un control interno y acciones de verificación y control en cada uno de los procedimientos que disminuya la probabilidad de materialización de acciones corruptas.

La Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permite a una administración organizarse mediante procesos, lo cual consiste en determinar y gestionar de manera eficaz las diferentes actividades que se realizan y los controles e indicadores de medición al interior de la Entidad con lo que se espera lograr la efectividad del servicio hacia los ciudadanos, lo que implica hacer uso de los medios de comunicación para dar publicidad a la gestión que se realiza por parte de la Administración Municipal.

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad acorde a la NTCGP 1000 que busque dar cumplimiento a los requisitos del cliente y al cumplimiento legal necesita de un compromiso de la Alta Dirección y de todo el personal que haga parte de la administración con el fin de contar con un equipo comprometido y los Recursos necesarios para prestar servicios y productos que cumplan la satisfacción del cliente

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Alcaldía de Mosquera implementar la NTCGP 1000, ya que cuenta con un Modelo Estándar de Control Interno Fortalecido lo cual puede ser un facilitador al momento de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, además cuenta con un gran recurso humano y grandes logros Institucionales los cuales se pueden fortalecer y mantenerse con el sistema. Se recomienda que al momento de implementar el Sistema de gestión de calidad sea adoptado mediante acuerdo municipal con el fin de buscar el mantenimiento del sistema y que no falle al momento de un cambio de administración.

Se recomienda Fortalecer los procesos de Control Interno los cuales permiten la Verificación del Sistema y de esta las acciones de Mejoramiento continuo que se necesita para la entidad.

Se recomienda Fortalecer en el Organigrama el personal de planta encargado para la implementación, mantenimiento y Control del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos deben ser congruentes con los cumplimientos normativos aplicables al municipio, pero se recomienda la caracterización de procesos con la administración de riesgos de los mismos, con el fin de fijar controles que prevengan actos de Corrupción al interior de la entidad dando cumplimiento al estatuto Anticorrupción

Es recomendable implementar la Política anticorrupción en el Municipio con la participación de los servidores públicos y la comunidad, obviamente con el compromiso de la Alta dirección, para mantener acciones preventivas que apoyen la lucha anticorrupción.

De igual forma es conveniente fortalecer los procesos de control interno ya existentes y que permiten la verificación de diversos sistemas para dar continuidad en los procesos de la entidad.

## BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA.CONGRESO DE LA REPUBLICA. Artículo 5, Ley 872 (Diciembre 30 de 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Bogotá D.C. 2003

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA, Radiografía de la Corrupción (en línea) [http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=106&Itemid=535](http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=106&Itemid=535) (citado el 17 de marzo de 2014)

Documentos de trabajo sobre economía Regional, Pobreza, corrupción y participación política: una revisión para el caso colombiano, Banco de la Republica, No 70, José R. Gamarra Vergara.2006

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA. Informe de percepción de Corrupción (En Línea). Bogotá D.C: Transparencia por Colombia (22, marzo, 2013), [http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187:indice-percepcion-corrupcion-2012-colombia-necesita-resultados-concretos-contra-corrupcion&catid=94&Itemid=490](http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=187:indice-percepcion-corrupcion-2012-colombia-necesita-resultados-concretos-contra-corrupcion&catid=94&Itemid=490)

TRANSPARENCY INTERNATIONAL, Colombia necesita mostrar resultados concretos contra la corrupción (en línea) [http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205\\_colombia\\_necesita\\_mostrar\\_resultados\\_concretos\\_contra\\_la\\_corrupcio](http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205_colombia_necesita_mostrar_resultados_concretos_contra_la_corrupcio) (Citado el 17 de marzo de 2014)

Lineamientos para la elaboración de Políticas territoriales de lucha contra la corrupción. Alberto Maldonado Copello 2013

MOSQUERA. CONCEJO MUNICIPAL. Acuerdo 07 (Mayo 14 de 2012). Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social y de obras públicas para el municipio de Mosquera, Cundinamarca  
*“gobierno siempre en marcha: Mosquera, ciudad de oportunidades” para el periodo 2012 – 2015.* Mosquera. 2012

CONTRALORIA MUNICIPAL DE PALMIRA. Glosario (En Línea). Bogotá D.C: Transparencia por Colombia (26, mayo, 2013), <http://www.contraloriapalmira.gov.co/sitio.shtml?apc=l----&s=g>

COLOMBIA.CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 872 (Diciembre 30 de 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Bogotá D.C. 2003

COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 4110 (Diciembre 9 de 2004) **Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.** Bogotá D.C. 2004

COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 4485 (Noviembre 18 de 2009) Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá D.C. 2009

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Norma técnica de calidad en la Gestión Pública. Bogotá, 2009 (NTCGP 1000:2009)

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Lineamientos para el desarrollo de manuales de calidad. (ISO 10013:1995)

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2005)

PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión de Procesos: como utilizar la ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la Organización. Madrid. ESIC editorial, 2004, p 40. ISBN 84-7356-389-1

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Norma técnica de calidad en la Gestión Pública. Bogotá, 2009 (NTCGP 1000:2009)

CORPORACION TRANSPARENCIA POR COLOMBIA, Estatuto Anticorrupción/ revista: KAS. No. 14 (2011). Bogotá.

COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Ley 1474 (Julio 12 de 2011) Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Bogotá D.C. 2011

COLOMBIA, EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 2641 (Diciembre 17 de 2012) en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política. Bogotá D.C. 2012

Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.