

Informe de Análisis de Procedimientos e Identificación de Brechas



Consultores en Gestión Empresarial LAF SAS



lafgestionempresarial@gmail.com



3114911410



Carrera 9 No 72-61 Oficina 301 Bogotá

Contenido

1. OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE	6
3. SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	6
4. METODOLOGÍA.....	6
5. CRITERIOS NORMATIVOS	10
5. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Y LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO	13
5.1 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	15
5.1.1 Direccionamiento Estratégico y Planeación	15
5.1.2 Análisis de procedimientos - Gestión de las Tecnologías e Información	18
5.1.3 Análisis de procedimientos – Gestión de Recursos Financieros	21
5.1.4 Análisis de procedimientos – Gestión de Comunicación	24
5.2 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS MISIONALES.....	27
5.2.1 Gestión de la Salud.....	27
5.2.2 Gestión del Servicio Educativo.....	30
5.2.3 Gestión de Recreación y Deporte.....	33
5.2.4 Análisis de procedimientos – Gestión Cultural y Patrimonio	35
5.2.5 Análisis de procedimientos – Gestión y Desarrollo Social.....	35
5.2.6 Análisis de procedimientos – Ordenamiento y Desarrollo Físico.....	38
5.2.7 Análisis de procedimientos – Gestión del Diseño y Control de Obras	40
5.2.8 Análisis de procedimientos – Gestión de Tránsito y Seguridad Vial.....	43
5.2.9 Análisis de procedimientos – Hábitat.....	45
5.2.10 Análisis de procedimientos – Gestión de la Seguridad.....	47
5.2.11 Análisis de procedimientos – Fortalecimiento a la Justicia	50
5.2.12 Análisis de procedimientos – Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	52
5.2.13 Análisis de procedimientos – Gestión del Turismo	54
5.2.14 Análisis de procedimientos – Gestión del Desarrollo Económico	57
5.2.15 Análisis de procedimientos – Atención al Ciudadano	60
5.2.16 Análisis de procedimientos – Participación Ciudadana.....	62
5.3 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS DE APOYO	64
5.3.1 Análisis de procedimientos – Gestión Humana y SST.....	64
5.3.2 Análisis de procedimientos – Gestión Jurídica	67
5.3.3 Análisis de procedimientos – Gestión de la Contratación	69

5.3.4	Análisis de procedimientos – Gestión de la Infraestructura Física	71
5.3.5	Análisis de procedimientos – Gestión Documental.....	73
5.4	ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS DE EVALUACIÓN	76
5.4.1	Análisis de procedimientos – Gestión Disciplinaria	76
6.4.2	Análisis de procedimientos – Evaluación Independiente	78
6.	RECOMENDACIONES.....	81
7.	ANEXOS.....	83

Índice de Tablas

Tabla 1.	Relación de procedimientos procesos estratégicos	7
Tabla 2.	Relación de procedimientos procesos misionales.....	7
Tabla 3.	Relación de procedimientos procesos de apoyo	7
Tabla 4.	Relación de procedimientos procesos de Evaluación.....	7
Tabla 5.	Niveles de cumplimiento	8
Tabla 6.	Variables y pesos	9
Tabla 7.	Elementos de los procedimientos según MIPG	15

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.	% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	17
Ilustración 2.	% CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN..	17
Ilustración 3.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	18
Ilustración 4.	% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN	19
Ilustración 5.	% CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN	20
Ilustración 6.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	20
Ilustración 7.	% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	22
Ilustración 8.	% CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.....	23
Ilustración 9.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	24
Ilustración 10.	% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	25
Ilustración 11.	% CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN.....	26
Ilustración 12.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	26
Ilustración 13.	% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA SALUD	28

Ilustración 14. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA SALUD	29
Ilustración 15. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA SALUD	30
Ilustración 16. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	31
Ilustración 17. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	32
Ilustración 18. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	32
Ilustración 19. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE	34
Ilustración 20. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE	34
Ilustración 21. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE	35
Ilustración 22. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL .	36
Ilustración 23. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	37
Ilustración 24. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	37
Ilustración 25. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	39
Ilustración 26. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	39
Ilustración 27. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	40
Ilustración 28. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE ORAS	41
Ilustración 29. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE ORAS	42
Ilustración 30. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE OBRAS	42
Ilustración 31. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE TRANSITO Y LA SEGURIDAD VIAL	43
Ilustración 32. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE TRANSITO Y LA SEGURIDAD VIAL	44
Ilustración 33. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - HÁBITAT	46
Ilustración 34. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - HÁBITAT	46
Ilustración 35. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - HÁBITAT	47
Ilustración 36. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	48
Ilustración 37. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	49
Ilustración 38. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	49
Ilustración 39. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	51
Ilustración 40. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	51
Ilustración 41. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES	53
Ilustración 42. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES	54
Ilustración 43. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES	54
Ilustración 44. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL TURISMO	56

Ilustración 45. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	58
Ilustración 46. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	59
Ilustración 47. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	59
Ilustración 48. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO	61
Ilustración 49. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO	61
Ilustración 50. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - ATENCIÓN AL CIUDADANO	62
Ilustración 51. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - PARTICIPACIÓN CIUDADANA	63
Ilustración 52. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - PARTICIPACIÓN CIUDADANA	63
Ilustración 53. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - PARTICIPACIÓN CIUDADANA	64
Ilustración 54. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN HUMANA Y SST	65
Ilustración 55. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN HUMANA Y SST	66
Ilustración 56. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN HUMANA Y SST	66
Ilustración 57. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN JURÍDICA	68
Ilustración 58. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN JURÍDICA	68
Ilustración 59. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN .	69
Ilustración 60. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO- GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN	70
Ilustración 61 NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN	70
Ilustración 62. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	72
Ilustración 63. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	72
Ilustración 64. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	73
Ilustración 65. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL	74
Ilustración 66. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DOCUMENTAL	75
Ilustración 67. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DOCUMENTAL	75
Ilustración 68. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DISCIPLINARIA	77
Ilustración 69. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DISCIPLINARIA	77
Ilustración 70. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DISCIPLINARIA	78
Ilustración 71. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	80
Ilustración 72. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	80
Ilustración 73. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	81

1. OBJETIVO

El objetivo del presente es informe es definir y evaluar las variables contenidas en los procedimientos de los procesos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla con el fin de identificar las brechas actuales y enfocar los esfuerzos futuros en su correcta documentación bajo los lineamientos internos y normativos existentes.

2. ALCANCE

Este informe abarca la definición, análisis y evaluación de los procedimientos documentados por los procesos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, tomando como fuente principal la información disponible en el módulo de documentos de la plataforma ISOLUCION¹, a corte 24 de octubre de 2024.

El análisis se aplica a la documentación asociada a los procesos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, abarcando los procedimientos de cada proceso documentados y aprobados.

El informe no abarca la implementación de los cambios recomendados ni la actualización de los documentos; sin embargo, servirá como base para las etapas siguientes del contrato, en las que se abordarán las propuestas de mejora y ajustes en la estructura documental de acuerdo con los hallazgos iniciales.

3. SIGLAS Y ABREVIATURAS

DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
ISO	Organización Internacional de Normalización
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
SIGAB	Sistema Integrado de gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

4. METODOLOGÍA

4.1. Proceso de recolección de información: Descarga de los procedimientos directamente desde el aplicativo ISOLUCION conservando las características originales de los documentos cargados por los diferentes procesos de la entidad obteniendo un total procesos así:

¹ Software para administración de los sistemas de gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. El listado maestro de documentos muestra los documentos controlados del sistema de gestión, documentos que han sido aprobados y están vigentes.

Tabla 1. Relación de procedimientos procesos estratégicos

PROCESOS	TOTAL PROCEDIMIENTOS
Gestión de las Tecnologías e Información	24
Gestión de Recursos Financieros	80
Gestión de la Comunicación	12
Direccionamiento Estratégico y Planeación	16
<u>TOTAL</u>	<u>132</u>

Tabla 2. Relación de procedimientos procesos misionales

PROCESOS	TOTAL PROCEDIMIENTOS
Gestión de la Salud	78
Fortalecimiento a la Justicia	23
Ordenamiento y Desarrollo Físico	15
Gestión del Diseño y Control de Obras	5
Gestión de Recreación y Deporte	2
Atención al Ciudadano	1
Gestión Cultural y Patrimonio	1
Gestión de la Seguridad	13
Gestión del Desarrollo Económico	13
Gestión y Desarrollo Social	13
Gestión del Turismo	2
Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	76
Gestión del Servicio Educativo	31
Participación Ciudadana	8
Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	5
Hábitat	1
TOTAL	287

Tabla 3. Relación de procedimientos procesos de apoyo

PROCESOS	TOTAL PROCEDIMIENTOS
Gestión de la Contratación	13
Gestión Humana y SST	7
Gestión Documental	15
Gestión Jurídica	10
Gestión de la Infraestructura Física	7
TOTAL	52

Tabla 4. Relación de procedimientos procesos de Evaluación

PROCESOS DE EVALUACIÓN	TOTAL PROCEDIMIENTOS
Evaluación Independiente	7
Gestión Disciplinaria	2
TOTAL	9

En total se realizó la revisión y evaluación de 480 procedimientos distribuidos en los 27 procesos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

4.2. Identificación de los criterios para el análisis y evaluación de los procedimientos: Se establecieron 3 niveles de cumplimiento con porcentajes asignados así:

Tabla 5. Niveles de cumplimiento

ENTRE 0 -39: BAJO
ENTRE 40 – 79: MEDIO
ENTRE 80 – 100: ALTO

Fuente. Construcción propia

Nivel bajo (0-39): En este nivel se encuentran aquellas variables que no cumplen con los requisitos de desarrollo definidos por la entidad y la normatividad legal aplicable, por ende, deberán ser revisados de fondo y forma para alinearlos a los parámetros definidos.

Estas variables y procedimientos que se encuentren en este nivel serán identificadas a lo largo del informe con el color “rojo” con el fin de facilitar su identificación y visualización.

Nivel medio (40-79): En este nivel se encuentran todas las variables y procedimientos que cumplen de manera parcial con los requerimientos internos y reglamentarios, en algunos casos presentando fortalezas en algunas variables, las cuales serán tomadas como base para su revisión general y su adecuación.

Estas variables y procedimientos que se encuentren en este nivel serán identificadas a lo largo del informe con el color “amarillo” con el fin de facilitar su identificación y visualización.

Nivel alto (80-100): En este nivel se encuentran todas las variables y procedimientos que cumplen con la totalidad de los parámetros de evaluación definidos y por lo tanto no requieren de ajustes o revisión por parte de los procesos responsables.

Así mismo se identificaron nueve variables en los procedimientos documentados en los diferentes procesos de la entidad, para realizar la calificación y evaluar el nivel de cumplimiento así:

- Objetivo
- Alcance
- Marco legal
- Definiciones
- Actividades
- Puntos de Control

- Flujograma
- Control de cambios
- Formatos

Cada una de estas variables cuenta con unos criterios para su calificación definido teniendo en cuenta la pertinencia y cumplimiento de requisitos reglamentarios y normativos establecidos, para cada uno de los niveles (alto, medio y bajo) (ver anexo 1 – Criterios – Tabla de Calificación de Variables).

4.3 Diseño del instrumento para el diagnóstico: Con el fin de realizar una calificación y evaluar el nivel de cumplimiento, se formularon secuencias de preguntas por cada variable que dan respuesta al cumplimiento o no, realizando su calificación (ver anexo 2 – Tabla de Calificación de Variables).

Teniendo en cuenta la relevancia de cada una de las variables y su impacto en la correcta ejecución de las actividades dentro de los procesos se establecieron pesos ponderados de la siguiente manera:

Tabla 6. Variables y pesos

<i>VARIABLE</i>	<i>PESO</i>
<i>Objetivo</i>	8%
<i>Alcance</i>	8%
<i>Marco legal</i>	8%
<i>Definiciones</i>	8%
<i>Actividades</i>	20%
<i>Puntos de Control</i>	20%
<i>Flujograma</i>	8%
<i>Control de cambios</i>	12%
<i>Formatos</i>	8%
<i><u>TOTAL</u></i>	100%

Fuente. Construcción propia

Asimismo, cada uno de los procedimientos evaluados generó una gráfica radial la cual permite visualizar el comportamiento de cada una de las variables (ver anexos 3 al 30).

4.4 Proceso de calificación de procedimientos

Como resultado de la identificación de las variables y su metodología de evaluación se definió una tabla de calificación de variables para la evaluación de los procedimientos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, la cual fue aplicada a todos los procedimientos de la entidad de manera individual y por proceso el cual reflejó el nivel de cumplimiento en que se encuentra cada

variable y el procedimiento a nivel general (alto, medio o bajo). (Ver anexo 2. Tabla de calificación de variables).

Así mismo cada documento de evaluación de los procedimientos cuanta con un cuadro resumen con el análisis de las brechas obtenido al final del ejercicio que indican las recomendaciones y conclusiones por proceso.

Esta metodología asegura una evaluación exhaustiva y detallada del cumplimiento de los procedimientos documentados por ale entidad, permitiendo identificar oportunidades de mejora en alineación con el MIPG y facilitando una base sólida para las siguientes etapas del contrato.

5. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Función Pública. Versión 5. marzo de 2023 - Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos.**

Se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos definidos:

- Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas
 - Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos
- **Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. Función Pública. Versión 1. Julio de 2020**

Se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos definidos:

- Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.
- Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras.
- Las actividades deben describir una secuencia.
- Cada actividad debe tener un responsable.
- Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.
- Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.
- El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área.

- Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación.
- Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora.
-

- **Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015. Icontec Internacional.**

Se tuvieron en cuenta los siguientes requisitos:

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

7.5 Información Documentada²

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a. la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b. la información documentada que la organización determina como necesaria para la
- c. eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);

² Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015b)

- el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a. esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b. esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación con el permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

- 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

- **Norma técnica colombiana ISO-10013 - Sistemas de Gestión de la Calidad: orientación para la información documentada.** Icontec Internacional. Marzo de 2021
- **Procedimiento Control de la Información Documentada, Código MA-GD-P-16, por el cual se establecen lineamientos para la elaboración, actualización y control de la información documentada de los sistemas de gestión integrados bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.**

5. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Y LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO

Según (Deming, 1986), la mejora continua y la estandarización de los procesos son esenciales para asegurar la calidad en cualquier organización. En este sentido, la documentación adecuada de los procesos juega un papel clave, ya que, como parte de un sistema de gestión, permite fomentar el aprendizaje organizacional y optimizar la eficiencia, especialmente en el ámbito de la gestión pública. La correcta documentación de los procedimientos no solo facilita el control de estos, sino que también contribuye a mejorar la toma de decisiones y la rendición de cuentas dentro de las instituciones.

De acuerdo con esta perspectiva, los procedimientos deben ser claros, comprensibles y dinámicos para asegurar la eficiencia en la gestión pública. La documentación de los procesos debe ser flexible y adaptarse a los cambios y desafíos del entorno, tal como se establece en la política de gestión pública.

En esta misma línea (Gómez & Sánchez , 2019), argumentan que la gestión por procesos, aplicada en el contexto de la administración pública, facilita la mejora continua y contribuye significativamente a la eficiencia organizacional. Estos autores subrayan que una documentación precisa y bien estructurada de los procedimientos es esencial para garantizar la transparencia, fomentar la innovación y asegurar la sistematización del conocimiento dentro de las entidades públicas. La adecuada gestión de los procesos, por tanto, no solo mejora la operatividad, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para aprender de sus experiencias y mejorar constantemente sus servicios.

En este contexto, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en virtud del Decreto 430 de 2016, tiene como objetivo principal formular las políticas generales de la administración pública. Estas políticas abarcan diversas áreas esenciales, como la gestión del talento humano, la planeación y gestión pública, el control interno, la transparencia en la gestión y el servicio al ciudadano. Además, promueven la mejora del desempeño institucional a través de la implementación de guías metodológicas y la aplicación de instrumentos técnicos

específicos de administración pública, con el fin de fortalecer la eficacia y eficiencia del sector público en Colombia.

Es por esto por lo que la documentación de los procesos debe ser ágil y dinámica para fomentar el aprendizaje organizacional y mejorar la eficiencia en la gestión pública. Según (DAFP, 2020), “se debe definir la estructura y extensión de la documentación, la cual estará determinada por factores como la estructura organizacional, la planta de personal y la complejidad de los servicios que ofrece la entidad. Los documentos deben ajustarse a la naturaleza de cada proceso, y se debe aprovechar el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la documentación” (p. 62).

Atendiendo esta directriz, la Alcaldía Distrital de Barranquilla ha encaminado esfuerzos a través de su sistema de gestión para mejorar la documentación de los procedimientos establecidos en sus operaciones y controles internos. Estos esfuerzos están orientados al control operacional y a fortalecer la gestión pública mediante la implementación de un sistema de documentación ágil, eficiente y alineado con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El control operacional se basa en una adecuada definición de los procedimientos, los cuales, cuando están correctamente desplegados, fortalecen los controles necesarios para alcanzar los objetivos establecidos y, a su vez, facilitan el desarrollo de la función misional de cada proceso. En este sentido, se presentan dos definiciones clave: una proveniente de la entidad rectora, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y otra de una norma internacional, la ISO.

Según (DAFP, 2020), los procedimientos se definen como:

“el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso”. Pág. 63

Por su parte, (ICONTEC, 2015), define los procedimientos como la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, los cuales pueden estar documentados o no. Esto dependiendo de la complejidad y la necesidad de normalización del proceso.

De manera general, los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. No todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere

preservar el conocimiento. La guía de la gestión por procesos en el marco del MIPG propone los siguientes elementos para la definición de los procedimientos:

Tabla 7. Elementos de los procedimientos según MIPG

Elemento	Descripción
Objetivo	describe lo que se pretende lograr con el procedimiento
Alcance	declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: aplica a, qué, dónde, cuándo quién, cómo; los límites pueden ser: espaciales, geográficos, tiempo, de monto en dinero, entre otros
Responsables	establece quién o quiénes se encargan de lograr el objetivo del procedimiento
Generalidades o políticas operacionales	en caso de que se requiera, son aquellos aspectos del procedimiento que no están contemplados dentro de su secuencia y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento. También se puede tratar de políticas operacionales
Desarrollo del procedimiento	Menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte, narrativa y una gráfica contenida en una misma página
Documentos relacionados	se refiere a una lista de documentos como: manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc., internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento
Registros	se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento
Anexos	se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento

Fuente. Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg)

5.1 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS ESTRATÉGICOS

5.1.1 Direccionamiento Estratégico y Planeación

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, se identifica un alto nivel de cumplimiento (84%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son

específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron niveles de cumplimiento medio fueron el marco legal con un 47%, actividades con el 45% y flujograma con el 44%; sin embargo, no llegan a los niveles esperados y requieren de la revisión y ajuste de acuerdo con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (33%), definiciones (17%), puntos de control (35%), control de cambios (13%) y formatos (27%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La falta de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no se encuentran delimitados correctamente ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Definiciones:** La falta de definiciones dificulta que el lector comprenda el contexto en el que se desarrolla el procedimiento, afectando su correcta aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Control de cambios:** El control de cambios asegura la actualización y trazabilidad del procedimiento a lo largo del tiempo, conservando evidencia de las modificaciones realizadas y los motivos que las originaron.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados

Ilustración 1. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

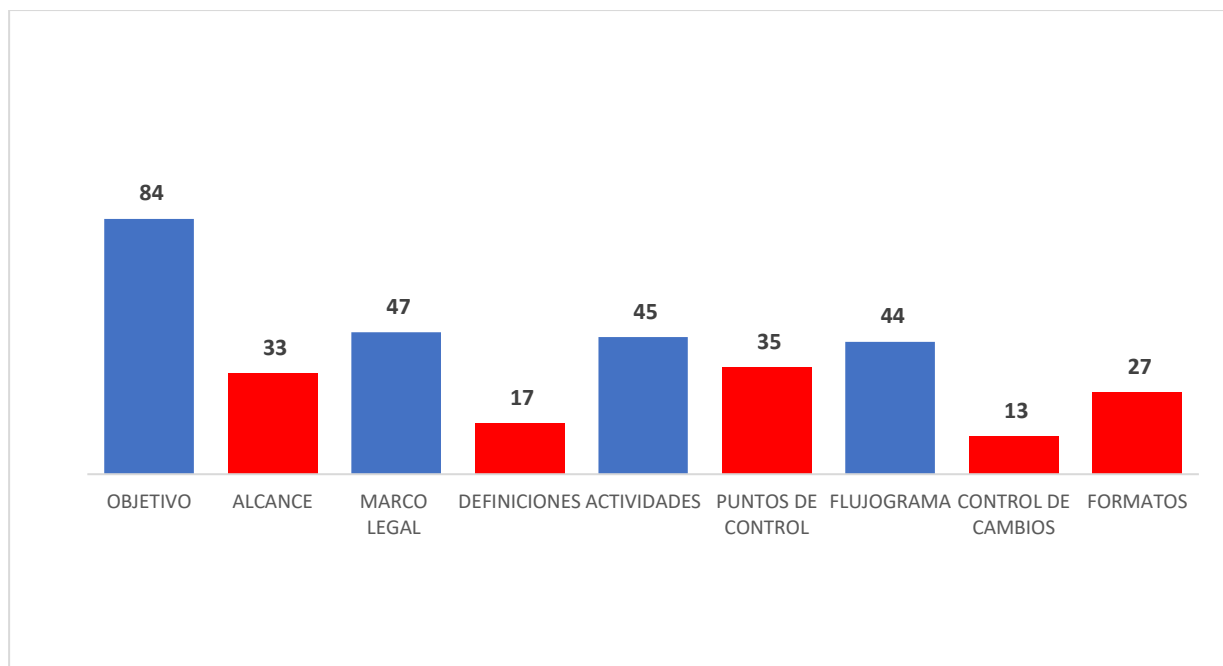


Ilustración 2. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

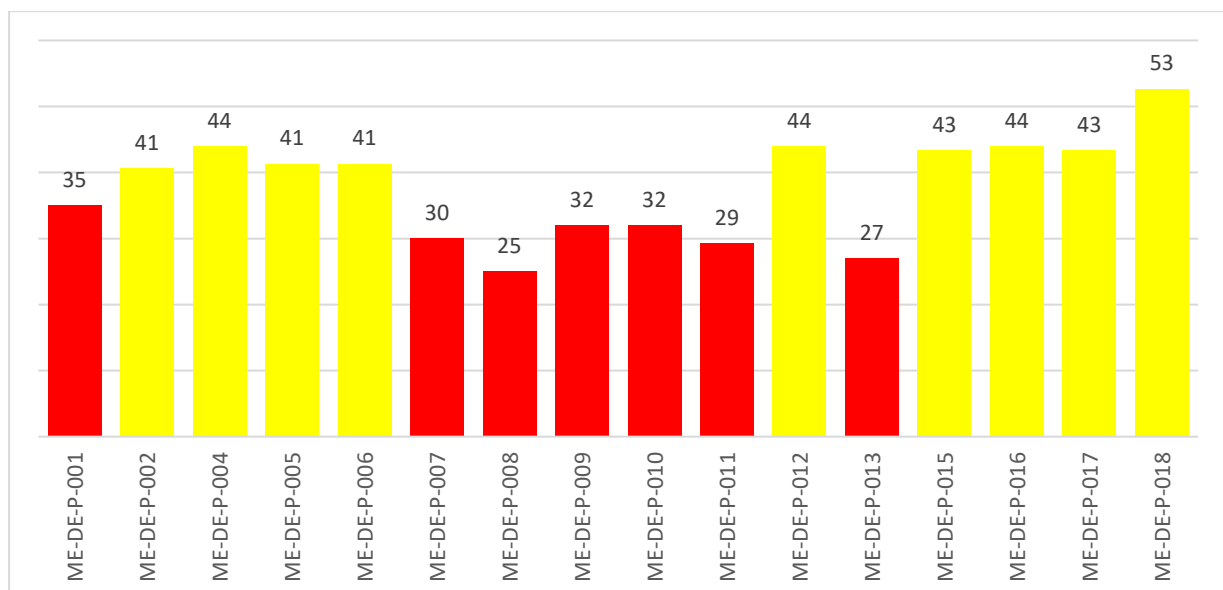
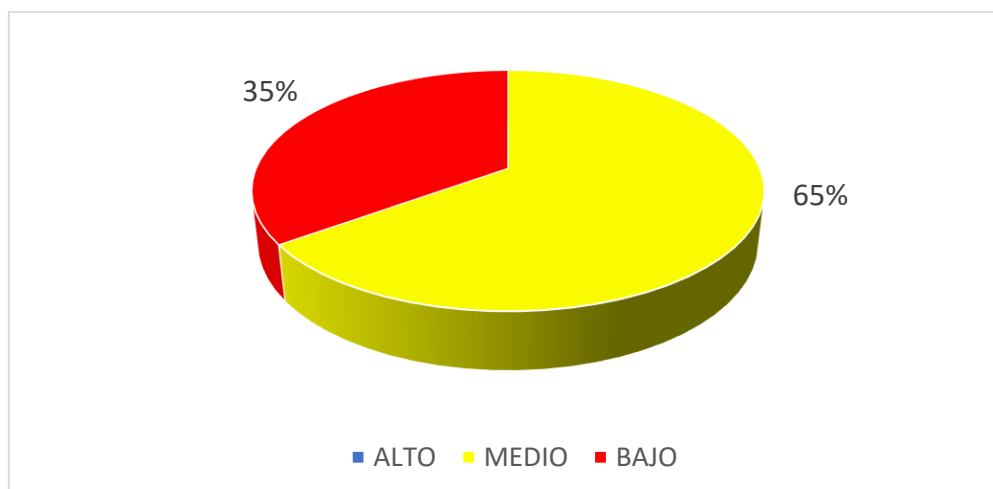


Ilustración 3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

De los dieciséis procedimientos documentados por el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación el 65% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 35% en un nivel BAJO, ninguno de los procedimientos se ubicó en un nivel ALTO, señalando dificultades para el cumplimiento y aplicación de la metodología de documentación de procedimientos en la entidad.

5.1.2 Análisis de procedimientos - Gestión de las Tecnologías e Información

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso de Gestión de Tecnologías e Información no se identificaron variables con un nivel alto de cumplimiento. Este resultado evidencia la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos para garantizar su alineación con las necesidades de la entidad y la estandarización de las actividades del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: objetivo (63%), alcance (47%), marco legal (45%), control de cambios (40%) y formatos (42%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso. Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: objetivo (63%), alcance (47%), marco legal (45%), control de cambios (40%) y formatos (42%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables definiciones (33%), puntos de control (14%) y flujograma (35%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Definiciones:** La falta de definiciones dificulta que el lector comprenda el contexto en el que se desarrolla el procedimiento, afectando su correcta aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** Su ausencia o incorrecta secuencia lógica dificulta el entendimiento del procedimiento.

Ilustración 4. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN

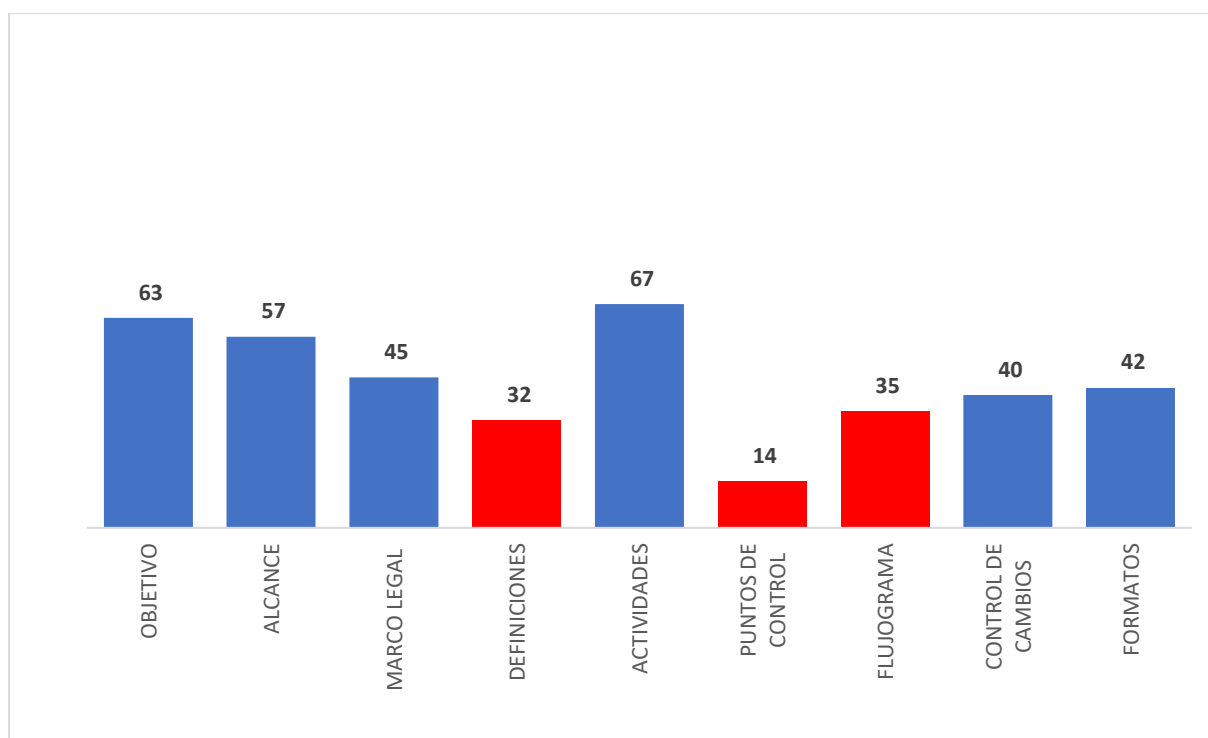


Ilustración 5. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN

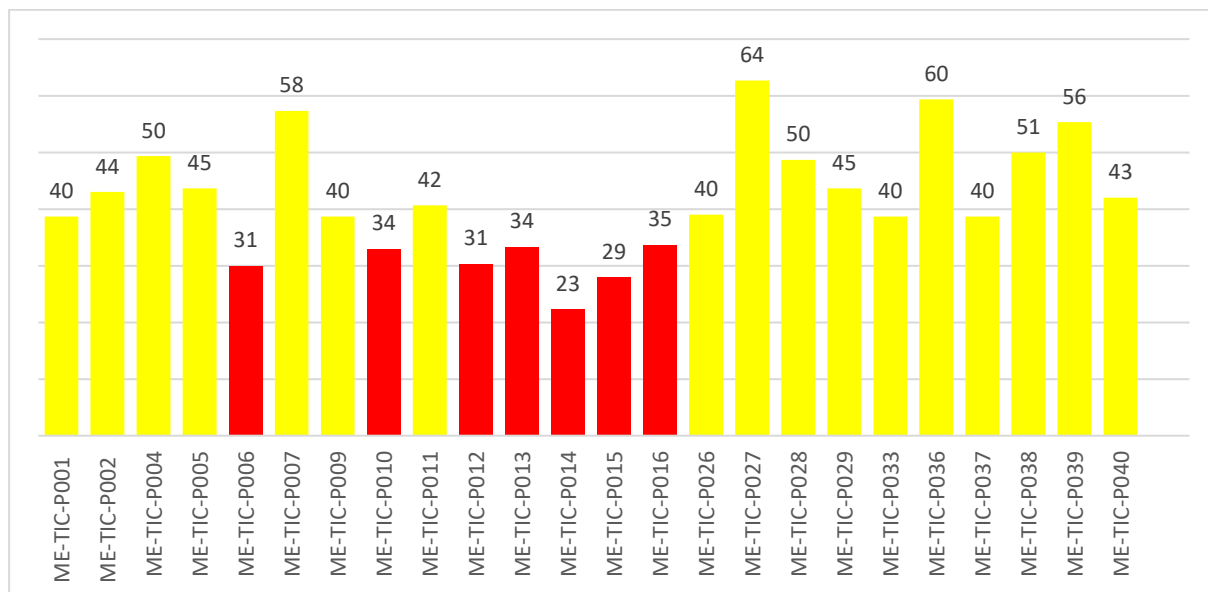
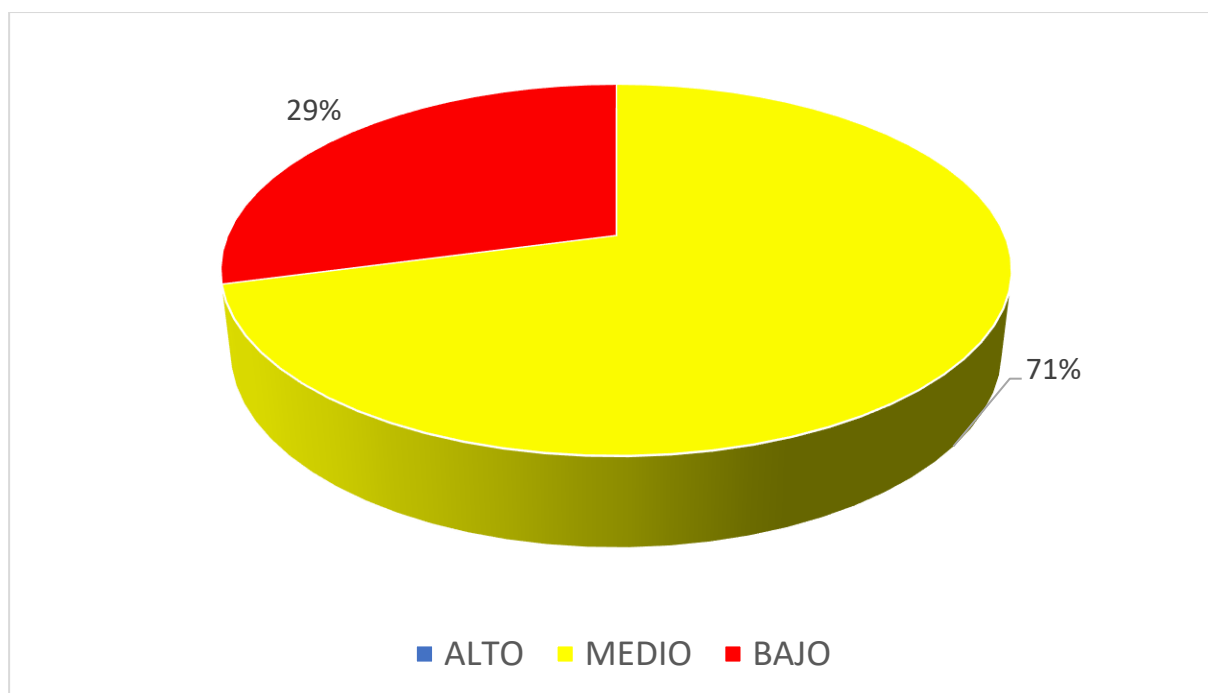


Ilustración 6. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL



De los veinticuatro (24) procedimientos documentados por el proceso de Gestión de las Tecnologías e Información el 71% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 29% en un nivel BAJO, ninguno de los procedimientos se ubicó en un nivel ALTO, señalando dificultades para el cumplimiento y aplicación de la metodología de documentación de procedimientos en la entidad.

5.1.3 Análisis de procedimientos – Gestión de Recursos Financieros

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso de Gestión de Recursos Financieros no se identificaron variables con un nivel alto de cumplimiento. Este resultado evidencia la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos para garantizar su alineación con las necesidades de la entidad y la estandarización de las actividades del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: objetivo (63%), alcance (47%), marco legal (45%), definiciones (65%), actividades (70%) puntos de control (41%) y control de cambios (65%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables flujograma (37%) y formatos (35%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 7. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

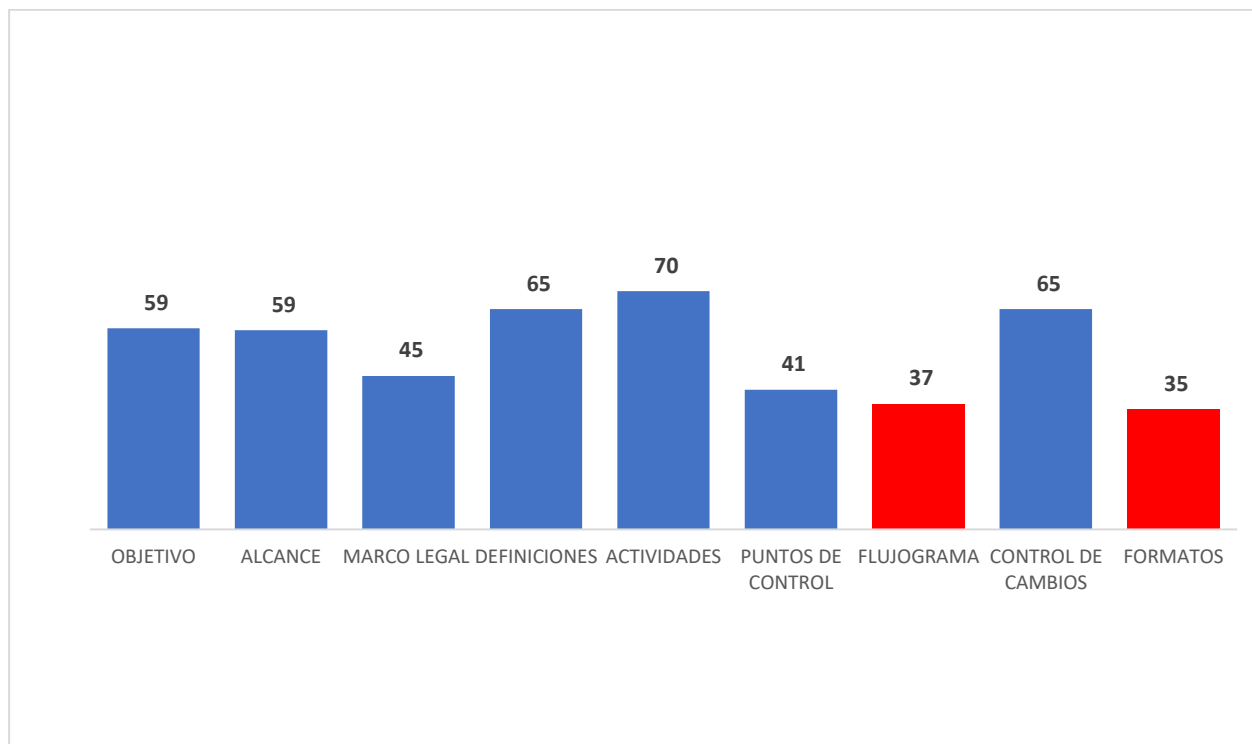




Ilustración 8. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

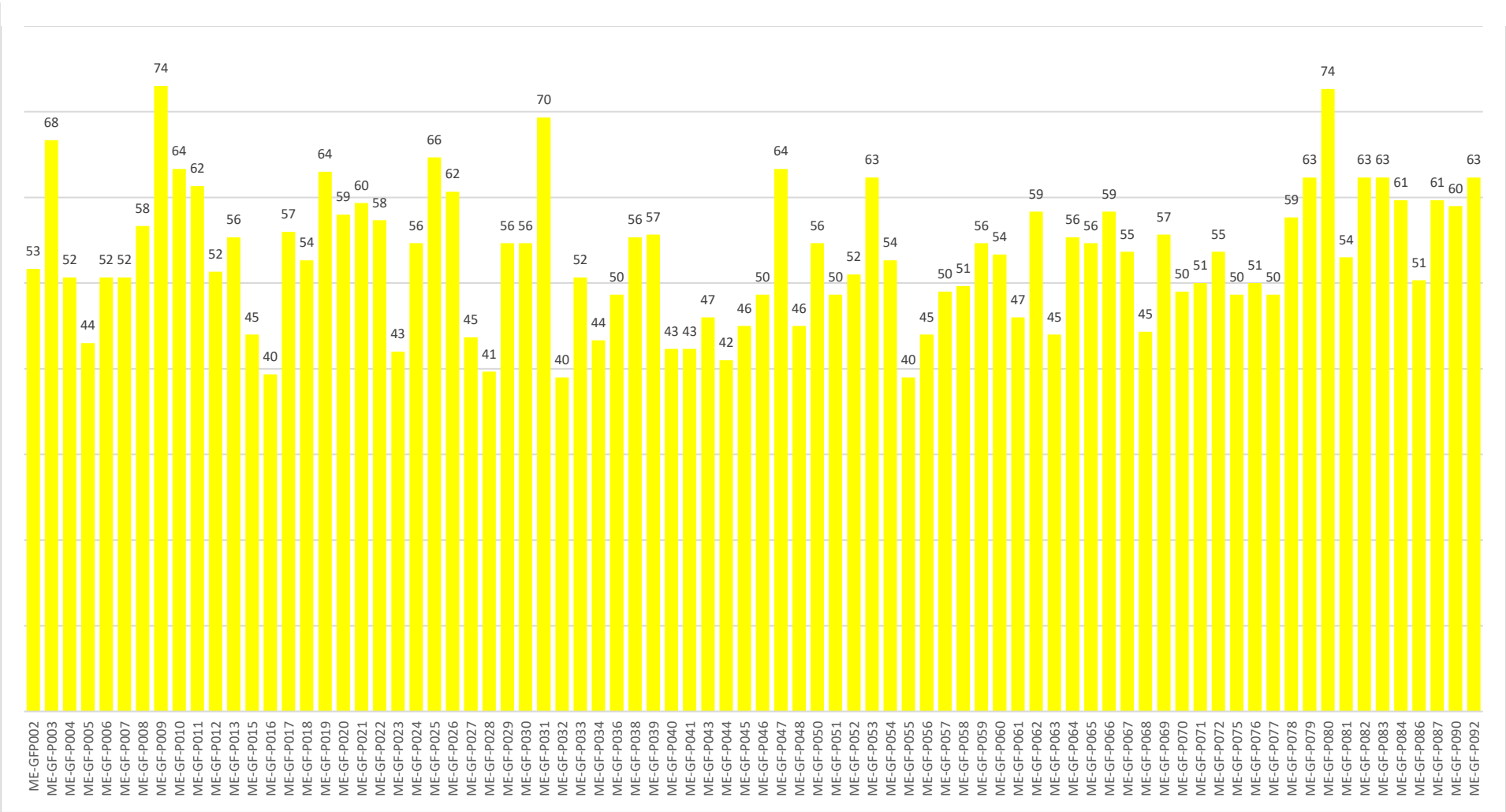
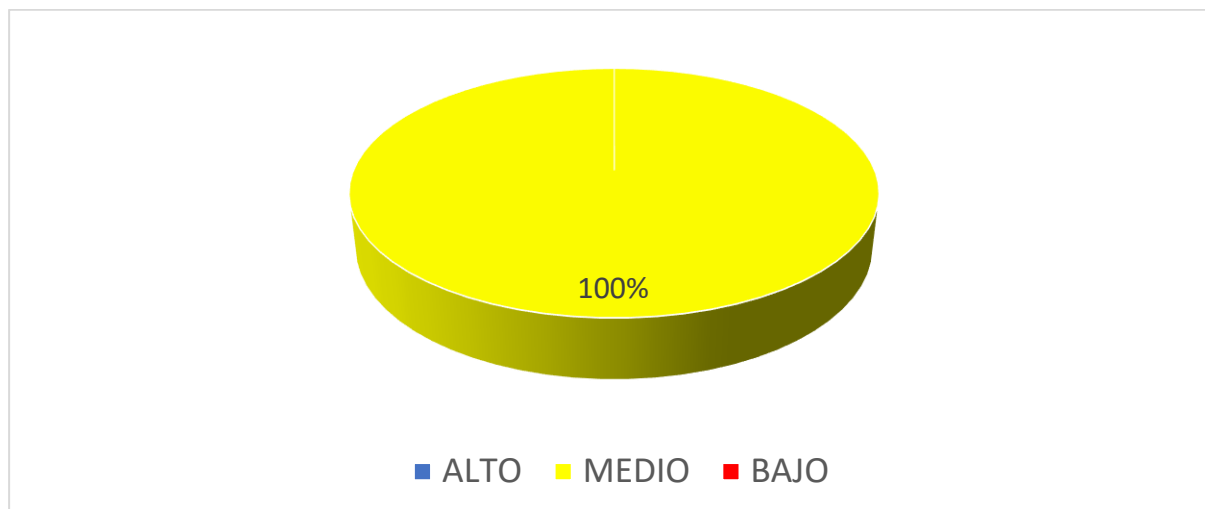


Ilustración 9. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

De los ochenta (80) procedimientos documentados por el proceso de Gestión de Recursos Financieros, el 100% obtuvieron una calificación de nivel de cumplimiento MEDIO, lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.1.4 Análisis de procedimientos – Gestión de Comunicación

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, se identifica un alto nivel de cumplimiento (85%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: definiciones (53%), actividades (50%) y control de cambios (73%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identificó un nivel de cumplimiento BAJO de las variables alcance (37%), marco legal (31%), puntos de control (33%), flujograma (39%) y formatos (39%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La falta de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no se encuentran delimitados correctamente ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo lo que genera ambigüedades en su aplicación.

- **Marco legal:** El marco legal define las normativas internas y externas aplicables al procedimiento que enmarca los requisitos establecidos de obligatorio cumplimiento, los cuales no están definidos o documentados de manera clara conllevando a su incumplimiento o cumplimiento parcial.
- **Puntos de control:** Su ausencia o incorrecta descripción genera debilidades para hacer seguimiento a las actividades clave del procedimiento y conlleva a incumplimientos en la ejecución de las actividades.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 10.% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

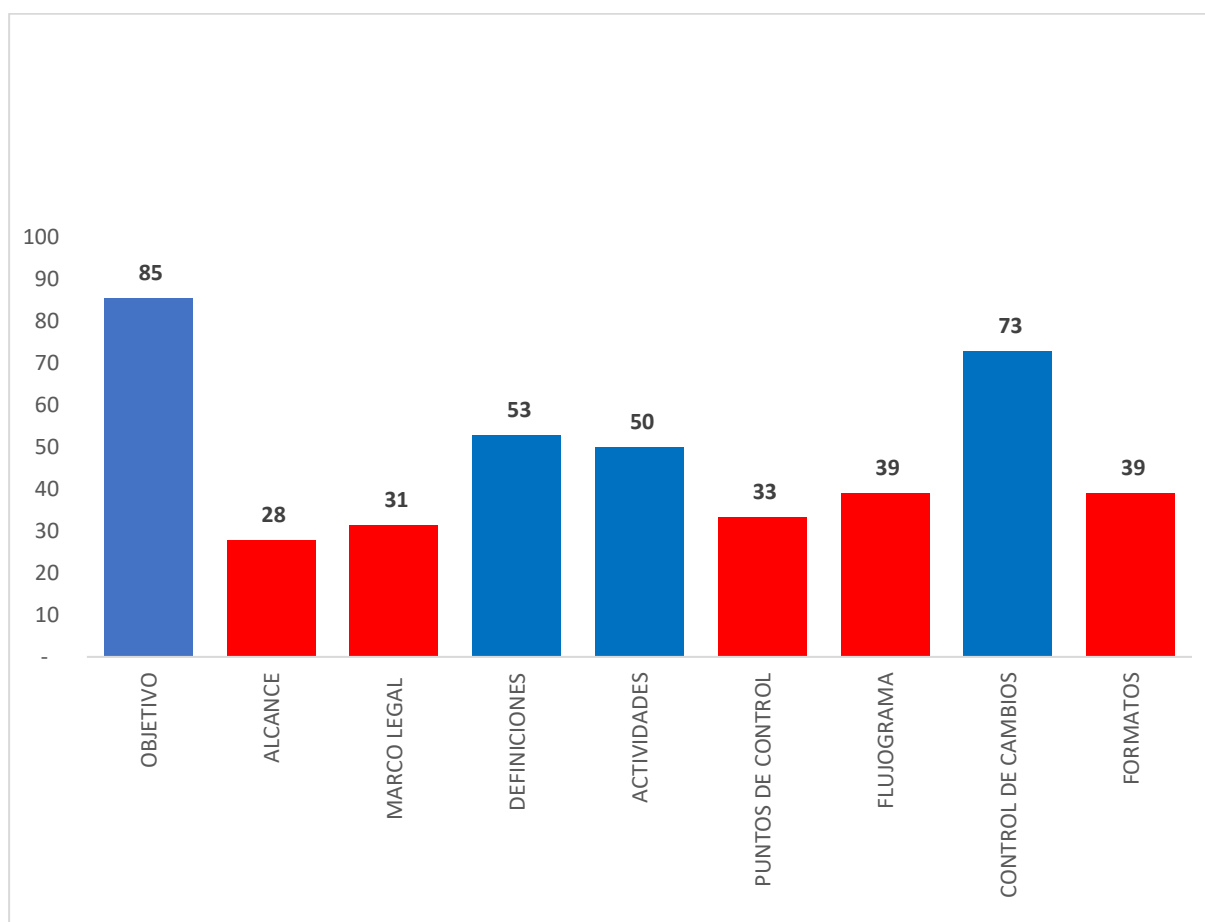


Ilustración 11.% CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

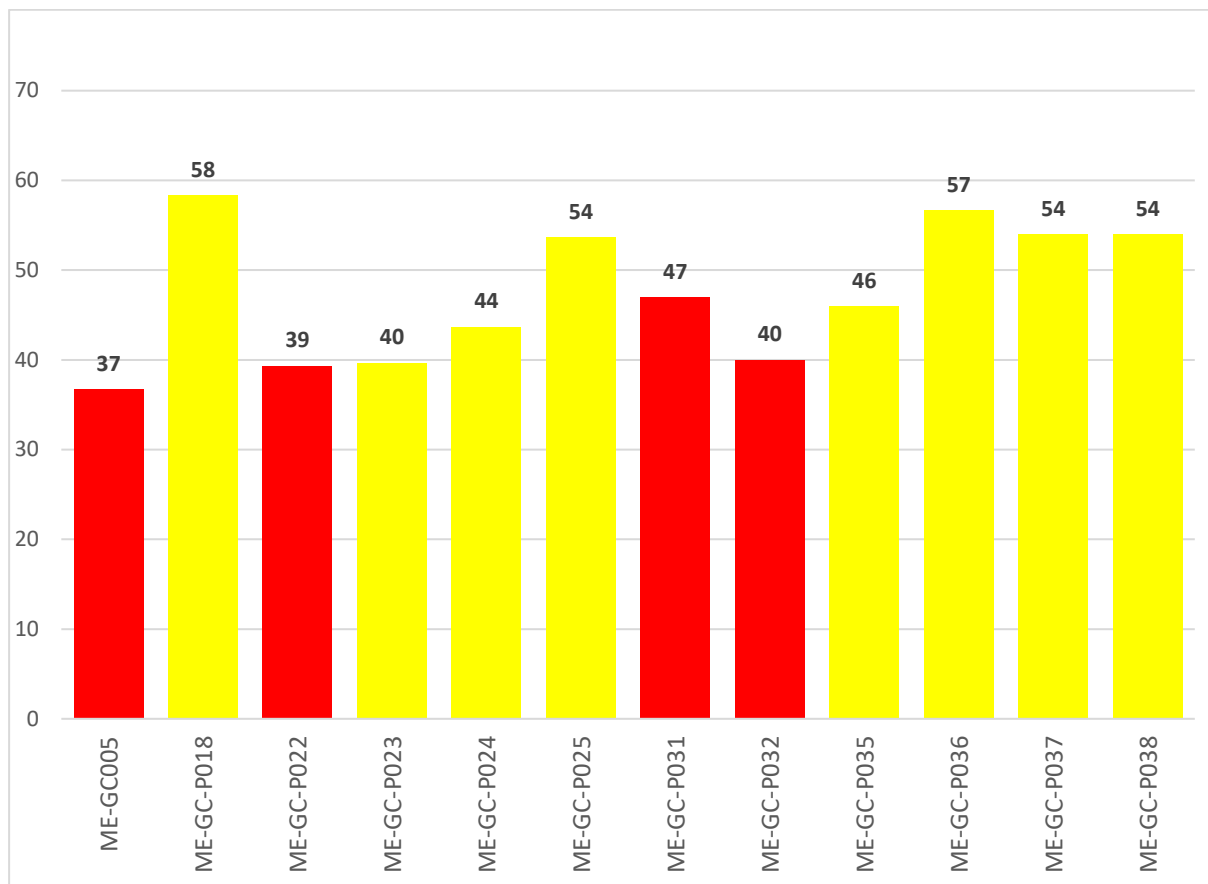
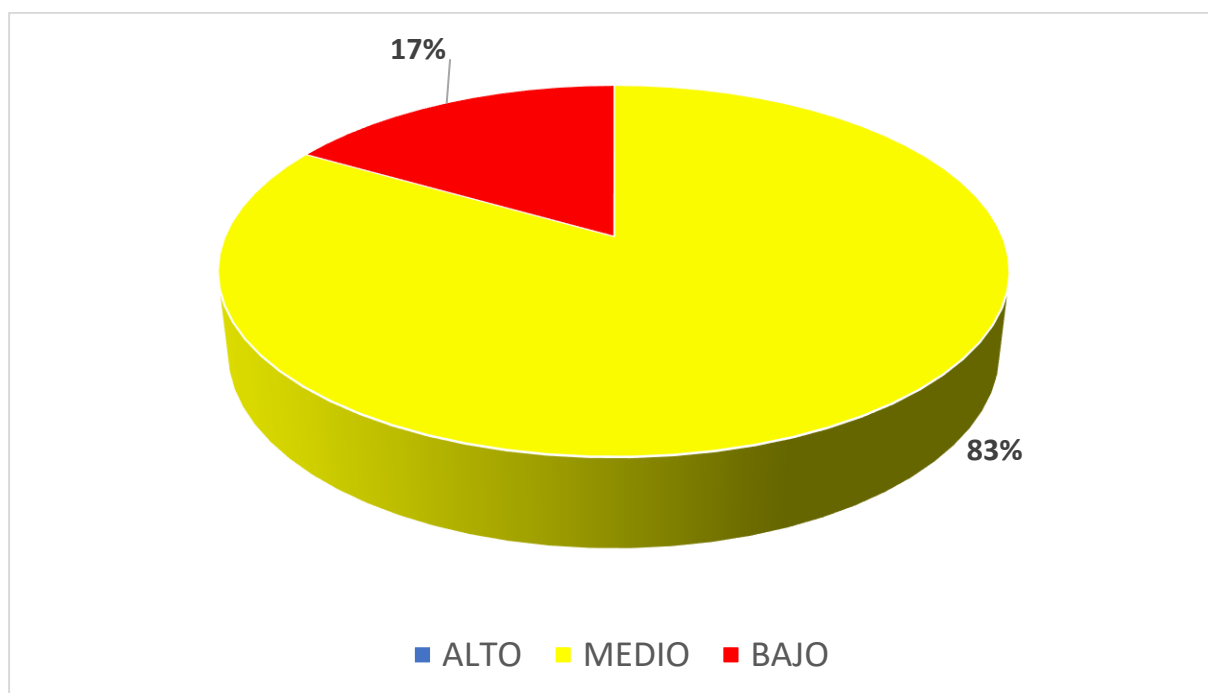


Ilustración 12. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE COMUNICACIÓN



De los doce (12) procedimientos documentados por el proceso de Gestión de Comunicación el 83% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el 17% nivel de cumplimiento BAJO. Ninguno de los procedimientos se ubicó en un nivel ALTO, señalando dificultades para el cumplimiento y aplicación de la metodología de documentación de procedimientos en la entidad; sin embargo, los documentos en nivel de cumplimiento MEDIO proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS MISIONALES

5.2.1 Gestión de la Salud

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso de Gestión de la Salud no se identificaron variables con un nivel alto de cumplimiento. Este resultado evidencia la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos para garantizar su alineación con las necesidades de la entidad y la estandarización de las actividades del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: objetivo (73%), alcance (52%), marco legal (66%), definiciones (73%), actividades (63%) y control de cambios (71%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identificó un nivel de cumplimiento bajo de las variables puntos de control (33%) y flujograma (39%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** Su ausencia o incorrecta descripción genera debilidades para hacer seguimiento a las actividades clave del procedimiento y conlleva a incumplimientos en la ejecución de las actividades.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 13. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA SALUD

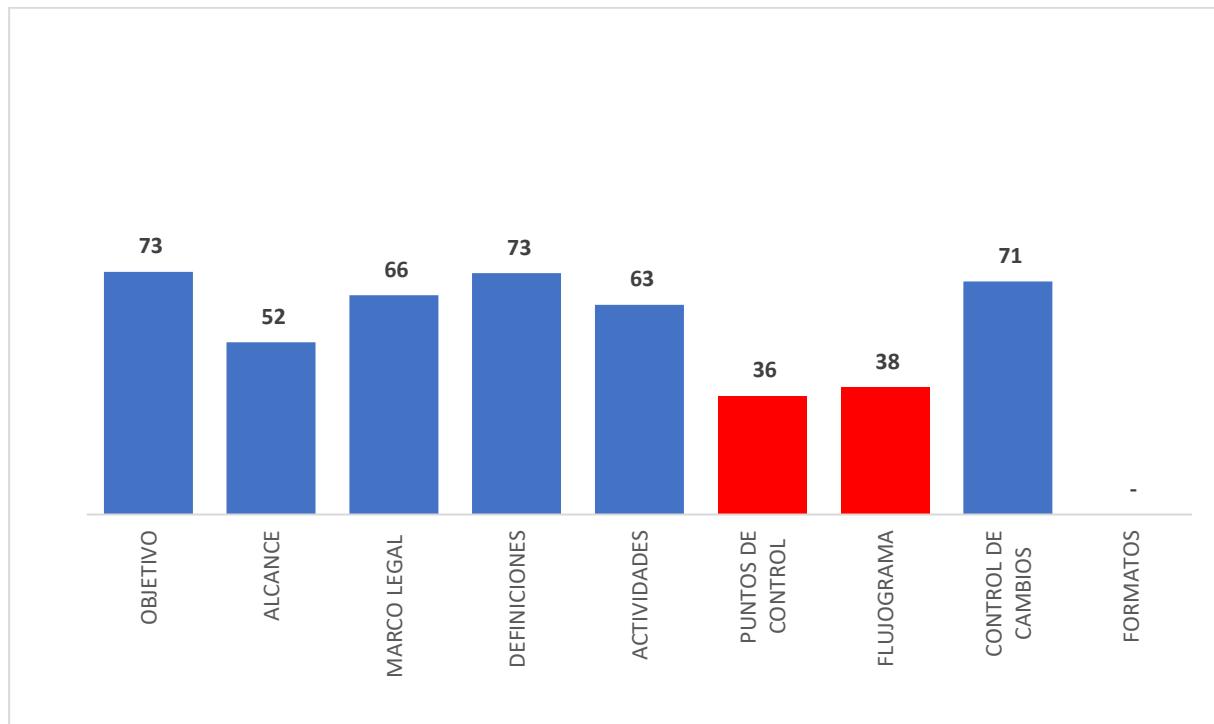




Ilustración 14. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA SALUD

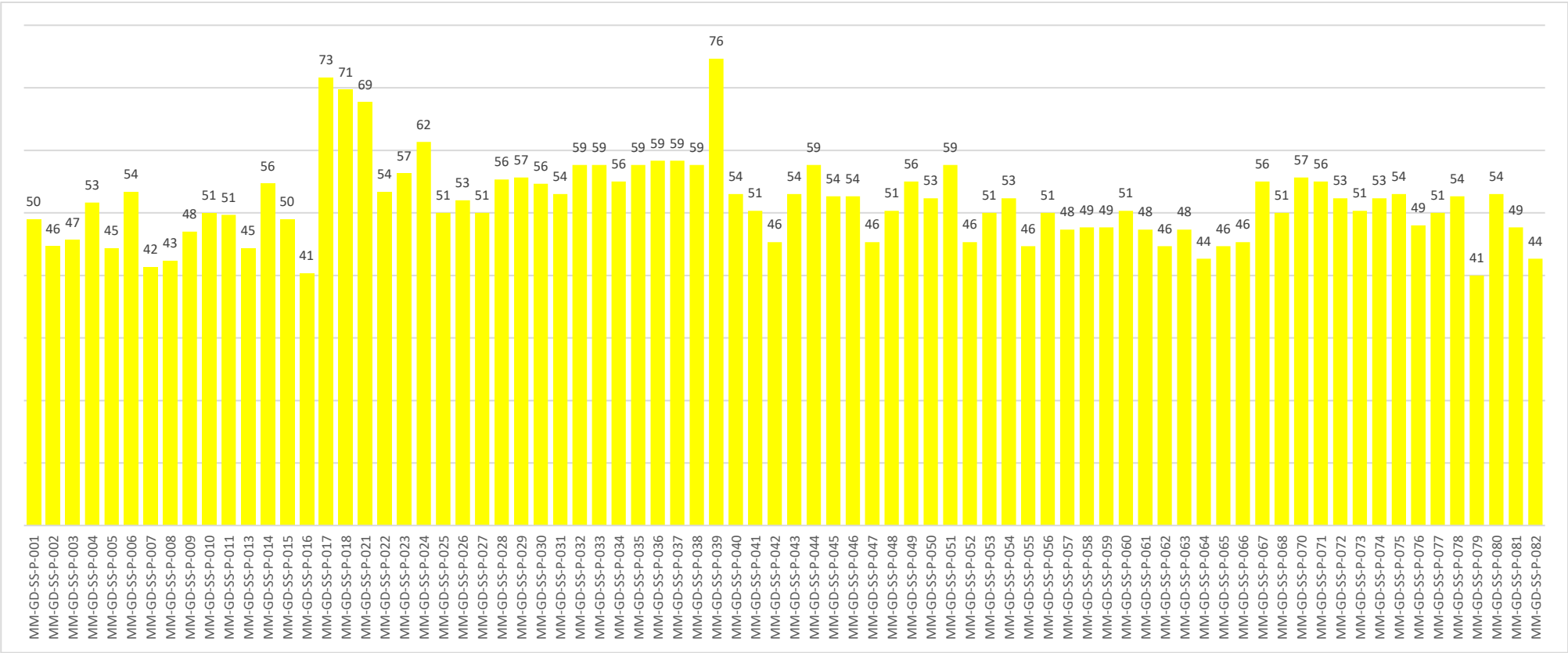
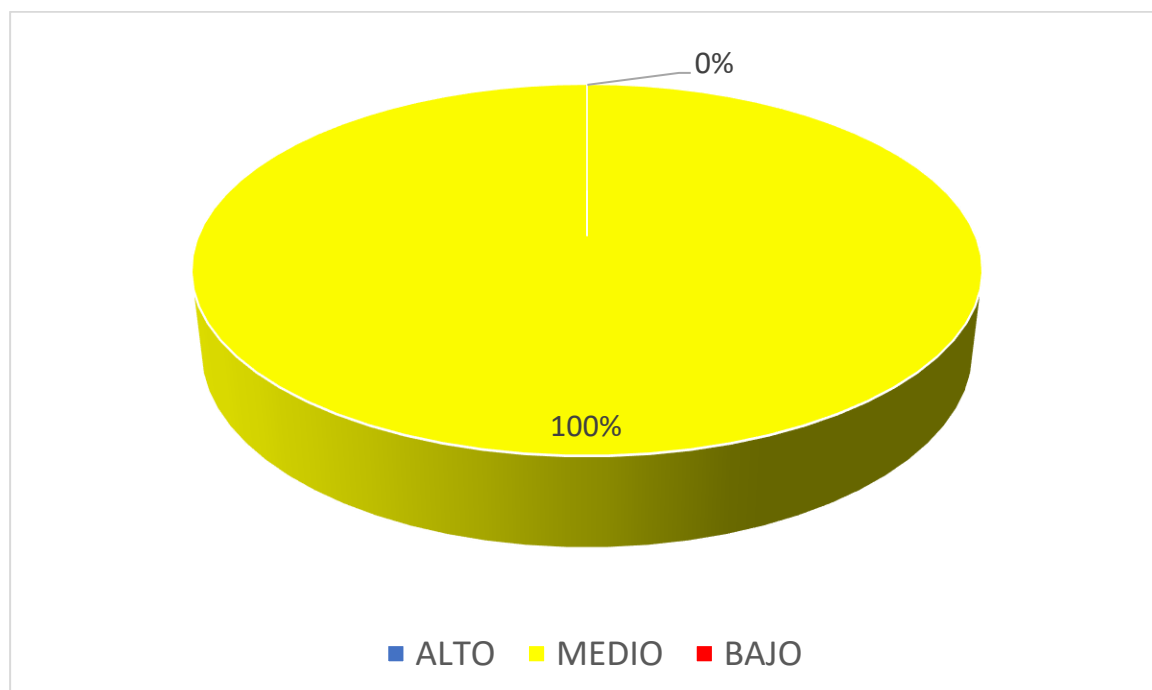


Ilustración 15. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA SALUD

De los setenta y ocho (78) procedimientos documentados por el proceso de Gestión de la Salud el 100% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.2 Gestión del Servicio Educativo

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión del Servicio Educativo, se identificaron dos con un alto nivel de cumplimiento: un 84% en la definición del objetivo y un 94% en la definición flujograma. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector y que la representación gráfica de las actividades esta alineada con la simbología establecida y sigue una secuencia lógica.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento son: alcance (42%), definiciones (57%), actividades (59%), control de cambios (75%) y formatos (60%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Es importante destacar que el control de cambios en su mayoría se encuentra con nivel de cumplimiento MEDIO puesto que la mayoría de los procedimientos se encuentran en versión 1 y no se logró evidenciar la aplicación metodológica para la redacción de los cambios.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identificó un nivel de cumplimiento BAJO de las variables marco legal (0%) y puntos de control (3%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.

Ilustración 16. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

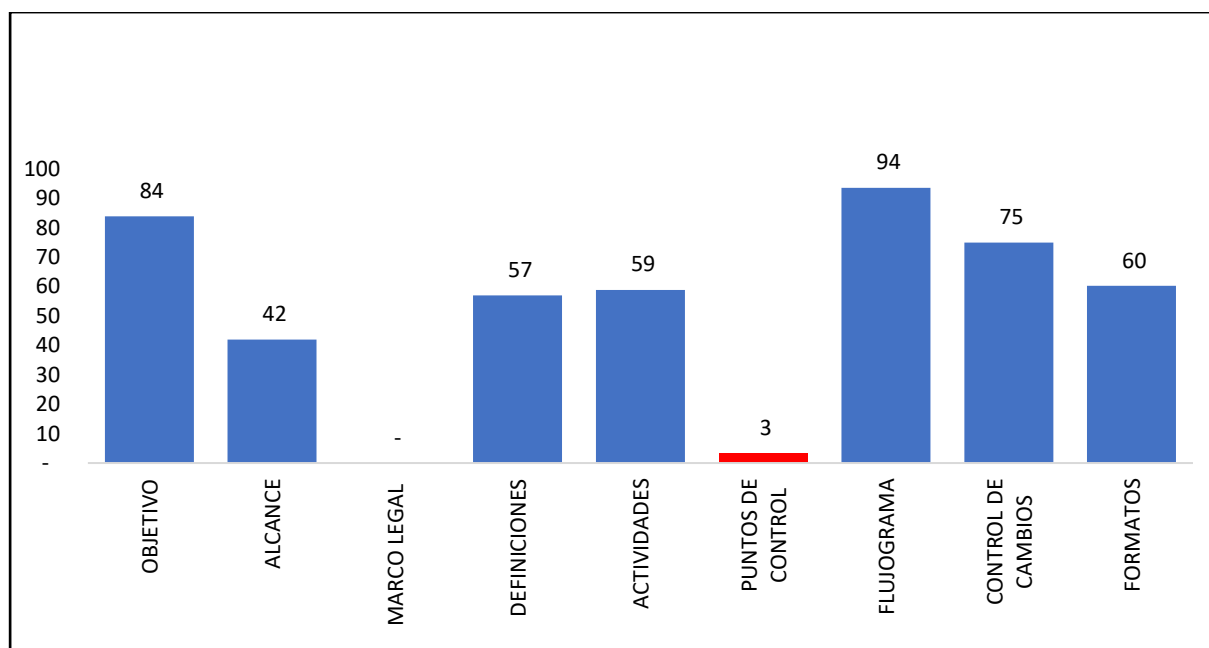


Ilustración 17. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

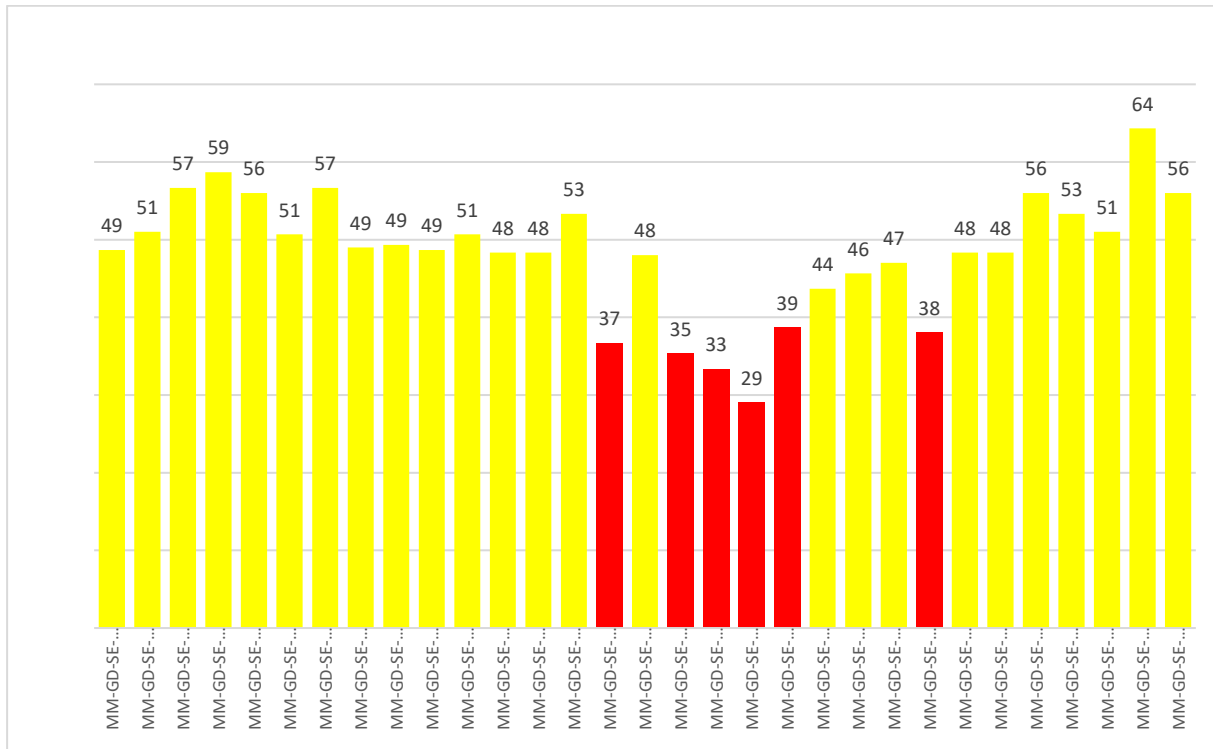
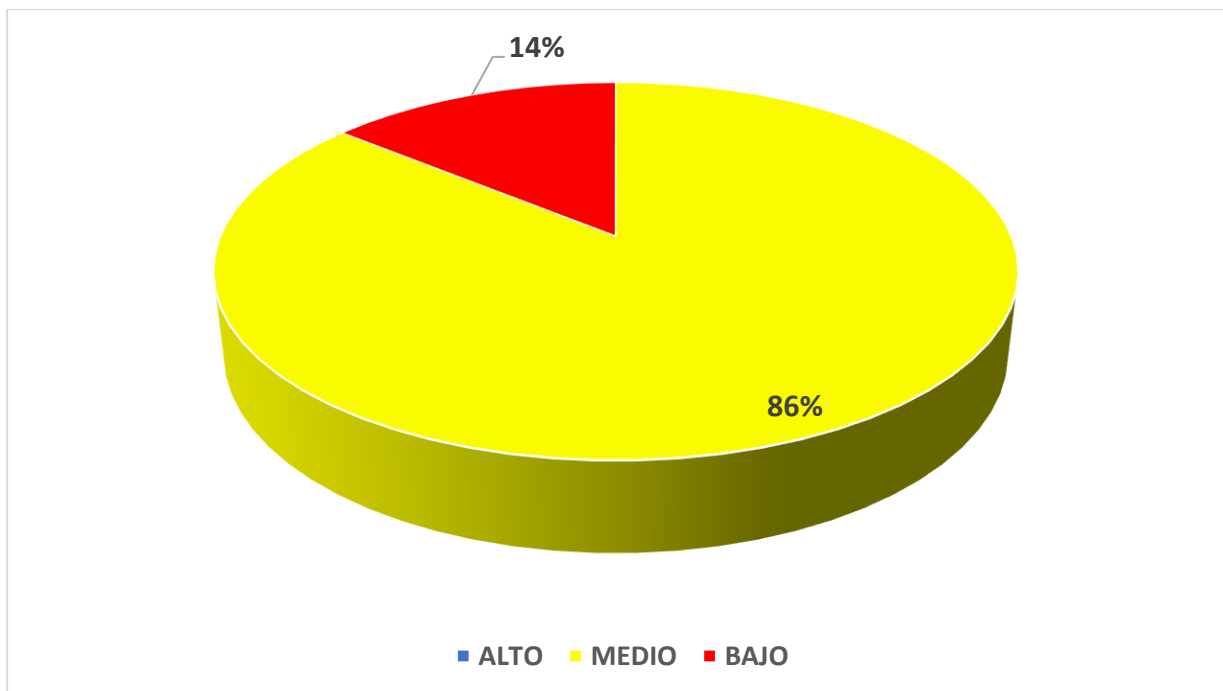


Ilustración 18. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO



De los treinta y un (31) procedimientos documentados por el proceso de Gestión del Servicio Educativo el 86% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de

procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

Por otra parte, es importante realizar una revisión exhaustiva de las variables marco legal y puntos de control, puesto que su nivel de cumplimiento estuvo muy cerca del cero (0%) demostrando deficiencias en la comprensión, aplicación y documentación.

5.2.3 Gestión de Recreación y Deporte

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso de Gestión de Recreación y Deportes se identificó la variable definiciones con un alto de nivel de cumplimiento (83%) lo que indica una facilidad en la comprensión del contexto de los procedimientos por parte del lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (75%), marco legal (50%), actividades (50%) y control de cambios (75%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (33%), puntos de control (33%) y flujograma (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.

Ilustración 19. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE

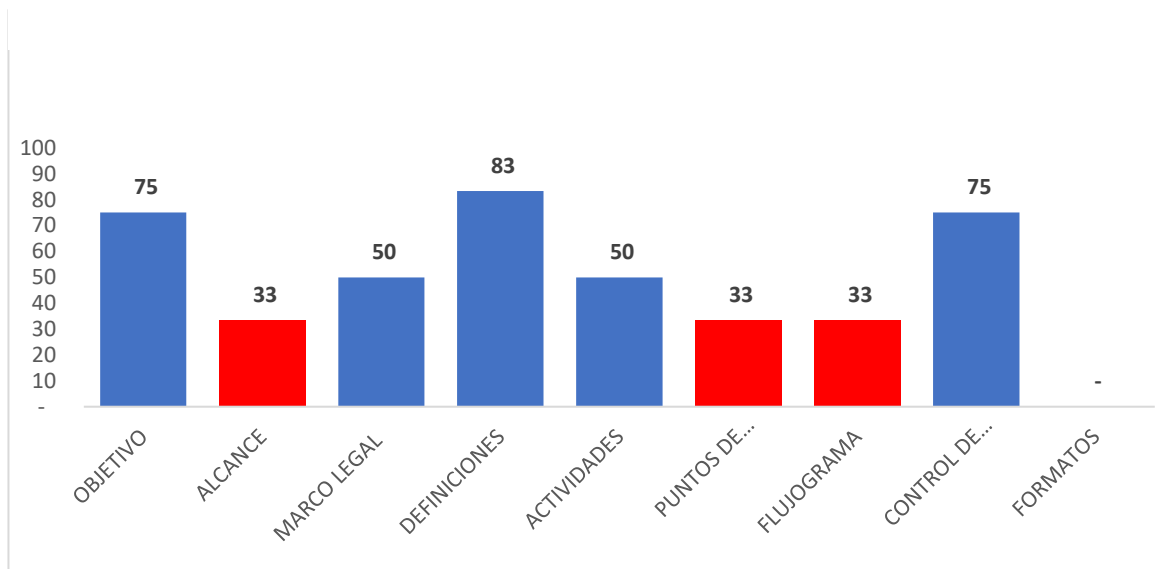


Ilustración 20. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE

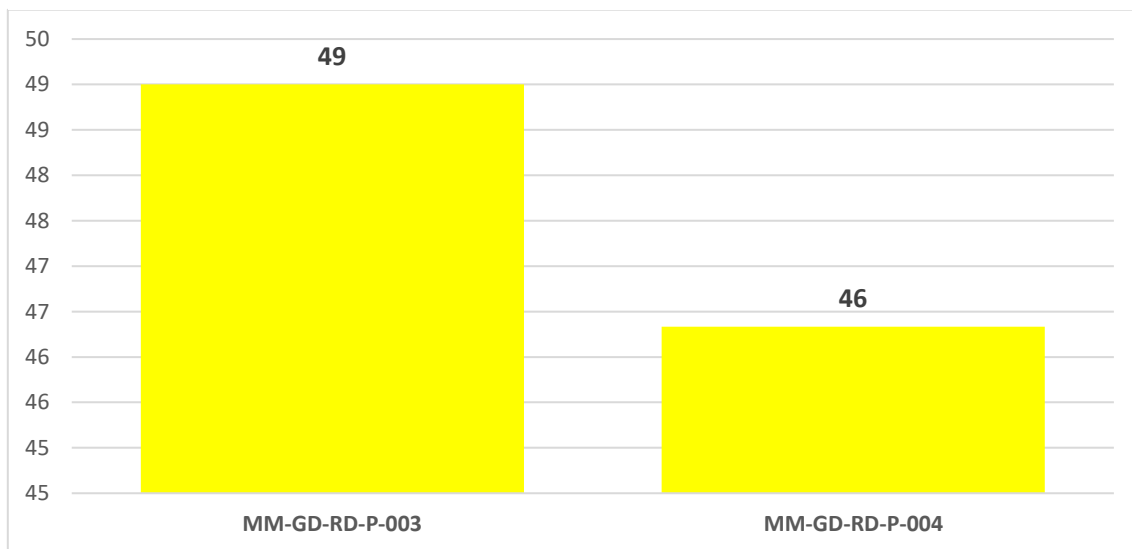
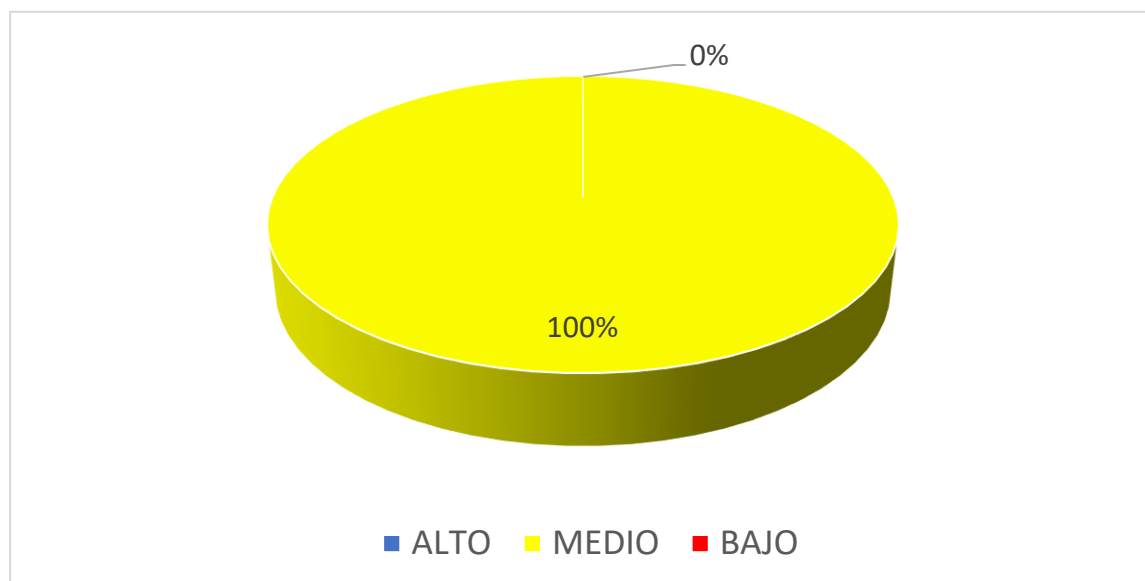


Ilustración 21. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE

Los dos (2) procedimientos documentados por el proceso de Gestión de Recreación y Deporte 100% obtuvieron una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.4 Análisis de procedimientos – Gestión Cultural y Patrimonio

El proceso de Gestión Cultural y Patrimonio no cuenta actualmente con procedimientos documentados para la gestión y control de sus actividades. Esta ausencia limita la estandarización. Documentar estos procedimientos es fundamental para establecer lineamientos claros, garantizar la coherencia en las acciones y facilitar el monitoreo y mejora continua de las actividades del proceso.

5.2.5 Análisis de procedimientos – Gestión y Desarrollo Social

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso de Gestión y Desarrollo Social no se identificaron variables con un nivel alto de cumplimiento. Este resultado evidencia la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos para garantizar su alineación con las necesidades de la entidad y la estandarización de las actividades del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (64%), alcance (45%), definiciones (58%), actividades (64%), y

formatos (45%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables marco legal (25%), puntos de control (15%), flujograma (39%) y control de cambios (25%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Control de cambios:** El control de cambios asegura la actualización y trazabilidad del procedimiento a lo largo del tiempo, conservando evidencia de las modificaciones realizadas y los motivos que las originaron.

Ilustración 22. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

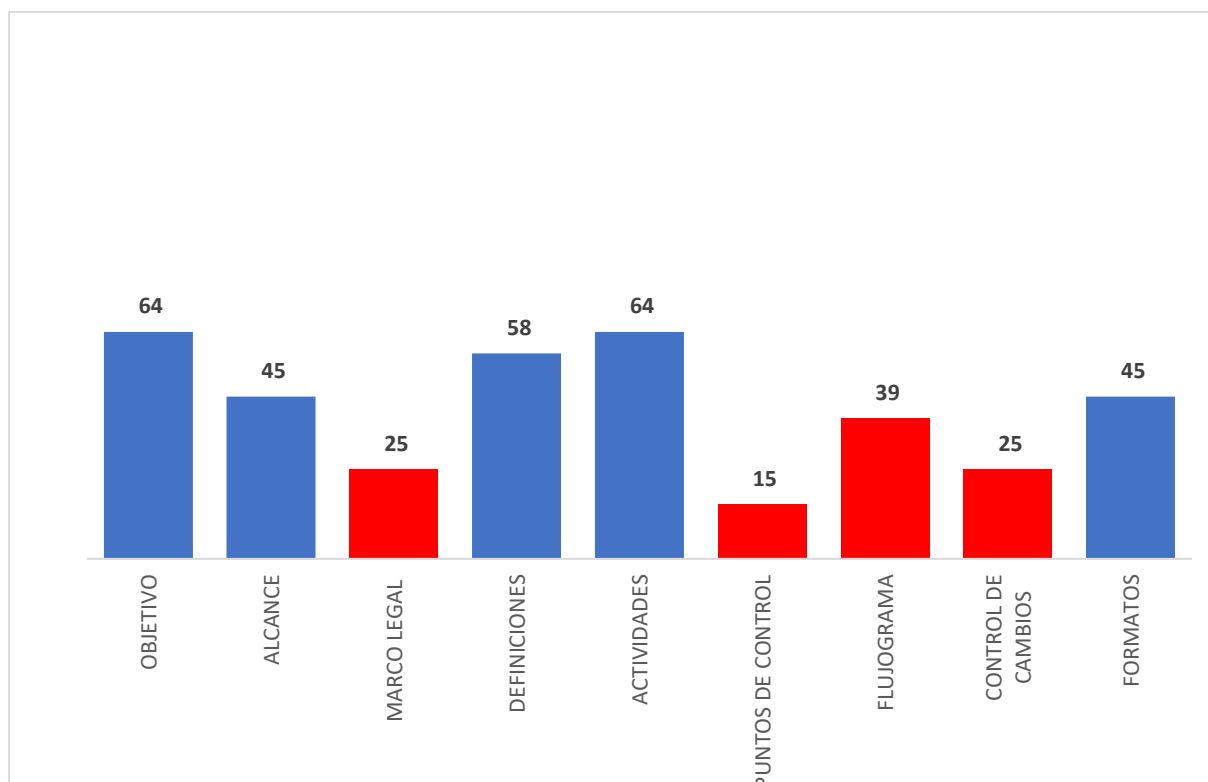


Ilustración 23. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

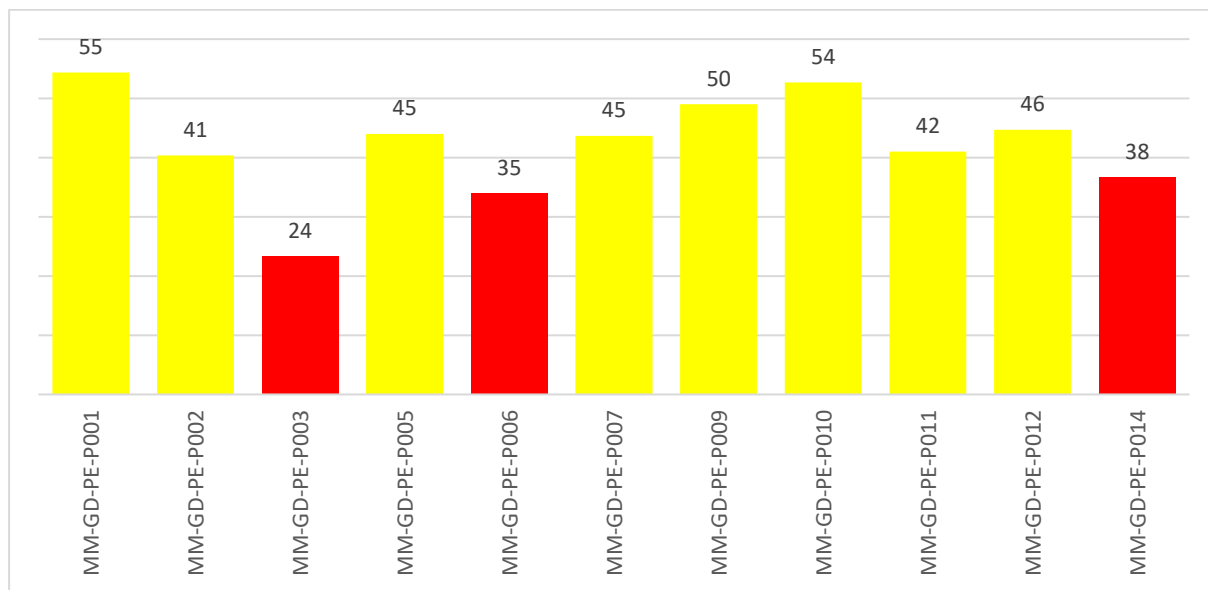
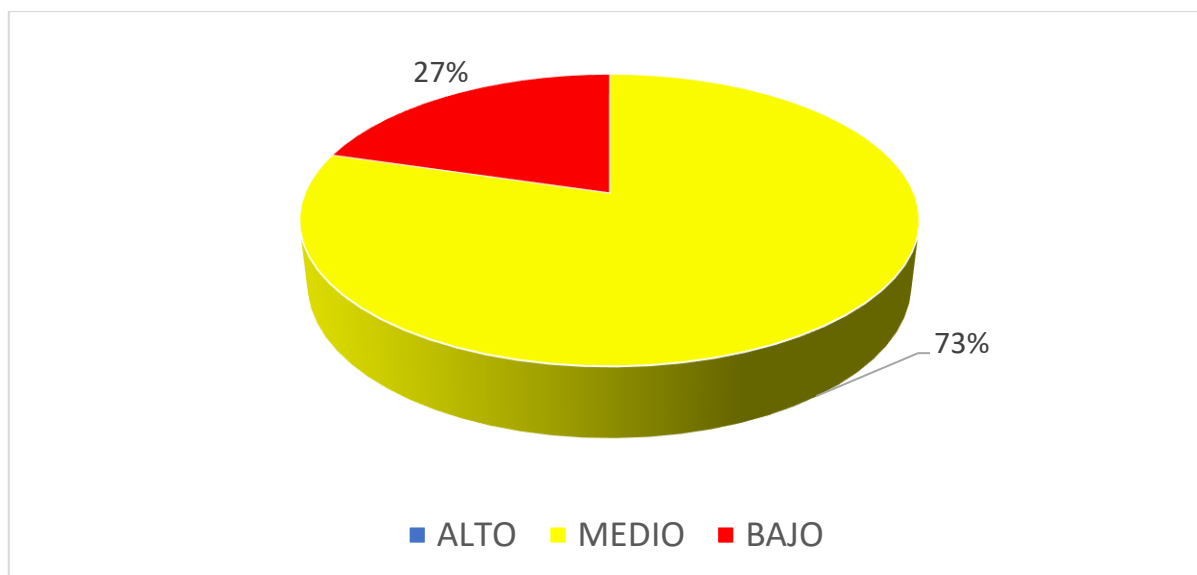


Ilustración 24. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL



De los once (11) procedimientos documentados por el proceso de Gestión y Desarrollo Social el 73% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.6 *Análisis de procedimientos – Ordenamiento y Desarrollo Físico*

Variables en alto nivel de cumplimiento: En términos generales, en la evaluación de las variables de los procedimientos del proceso Ordenamiento y Desarrollo Físico no se identificaron variables con un nivel alto de cumplimiento. Este resultado evidencia la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos para garantizar su alineación con las necesidades de la entidad y la estandarización de las actividades del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (75%), definiciones (58%), actividades (50%), y control de cambios (60%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (33%), marco legal (30%), puntos de control (31%), flujograma (38%) y formatos (0%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 25. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO

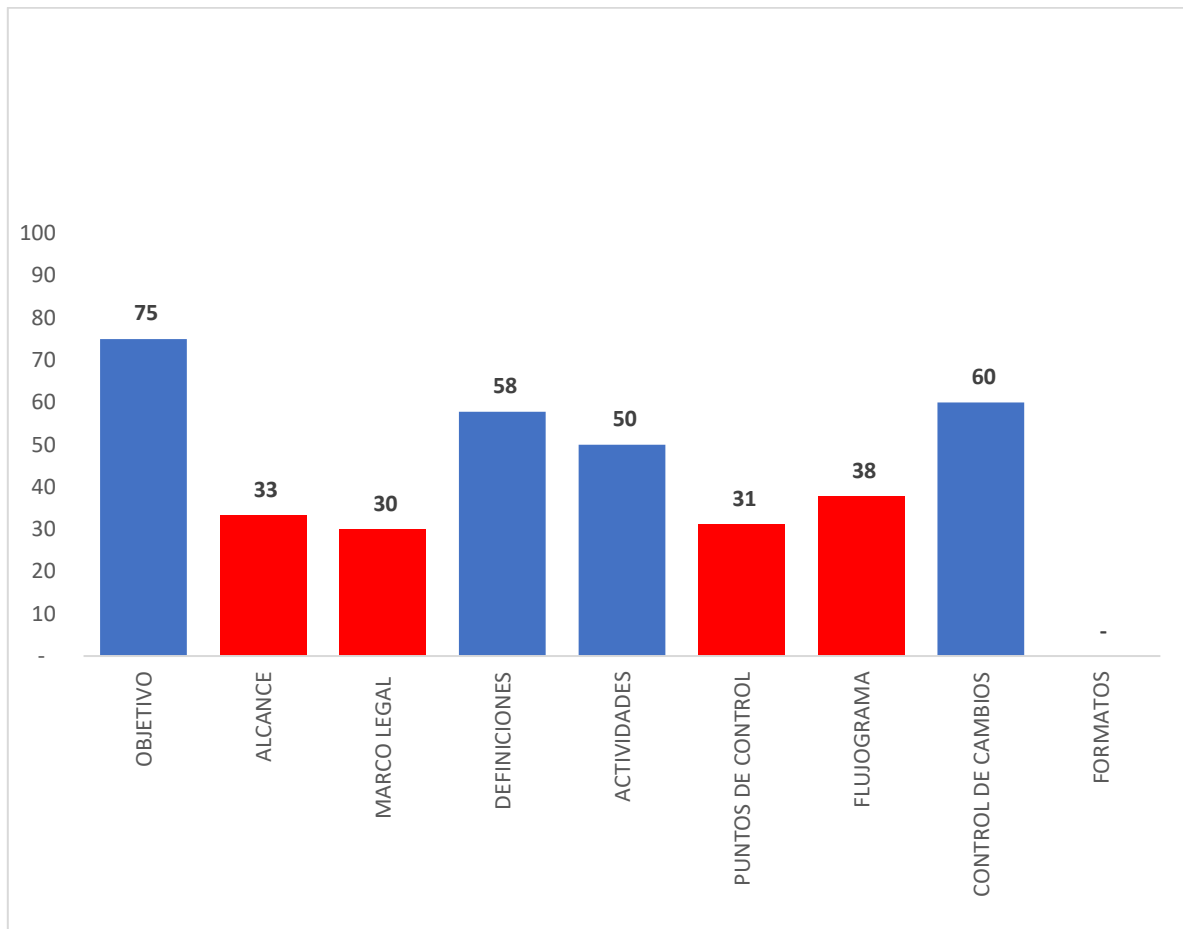


Ilustración 26. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO

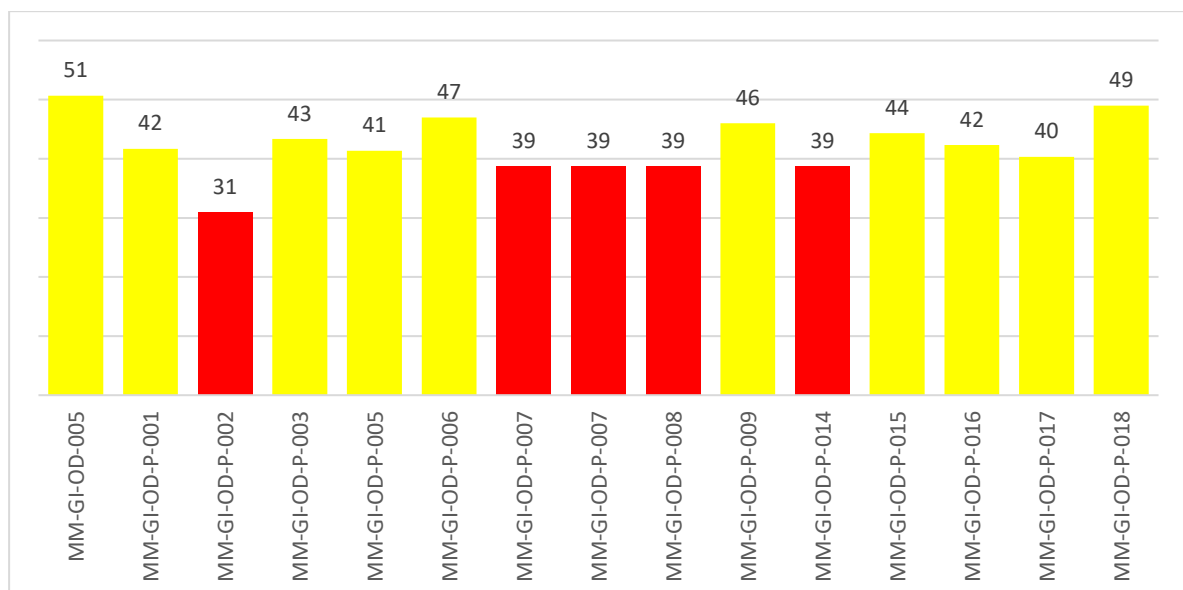
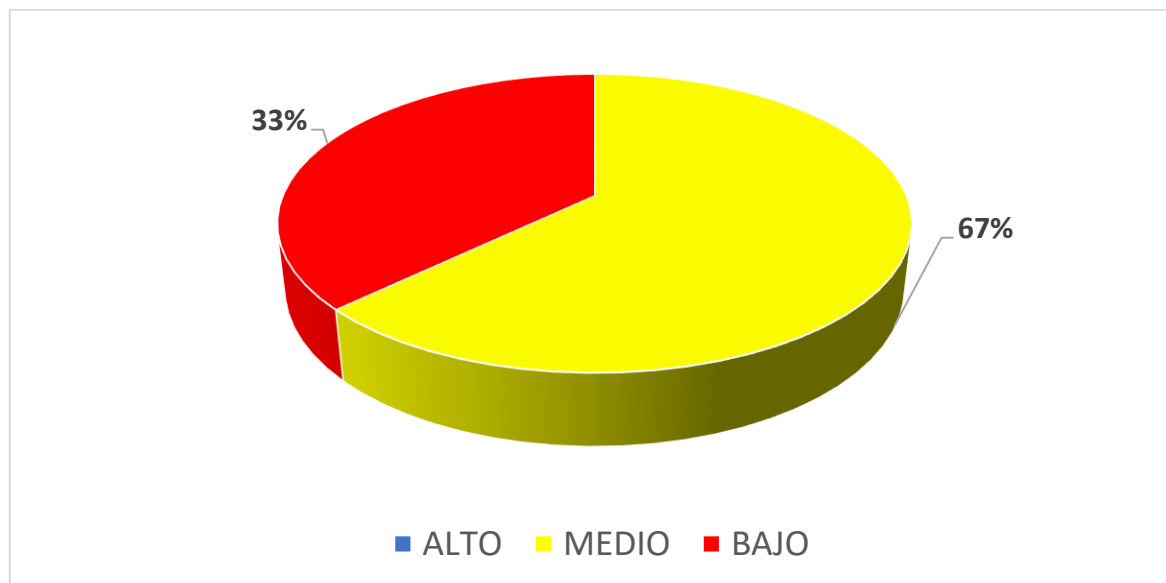


Ilustración 27. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - ORDENAMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO

De los once (15) procedimientos documentados por el proceso de Ordenamiento y Desarrollo Físico el 67% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.7 Análisis de procedimientos – Gestión del Diseño y Control de Obras

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión del Diseño y Control de Obras, se identifica un alto nivel de cumplimiento (84%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: alcance (40%), definiciones (47%), actividades (55%), puntos de control (40%) y control de cambios (45%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables marco legal (20%) y flujograma (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 28. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE ORAS

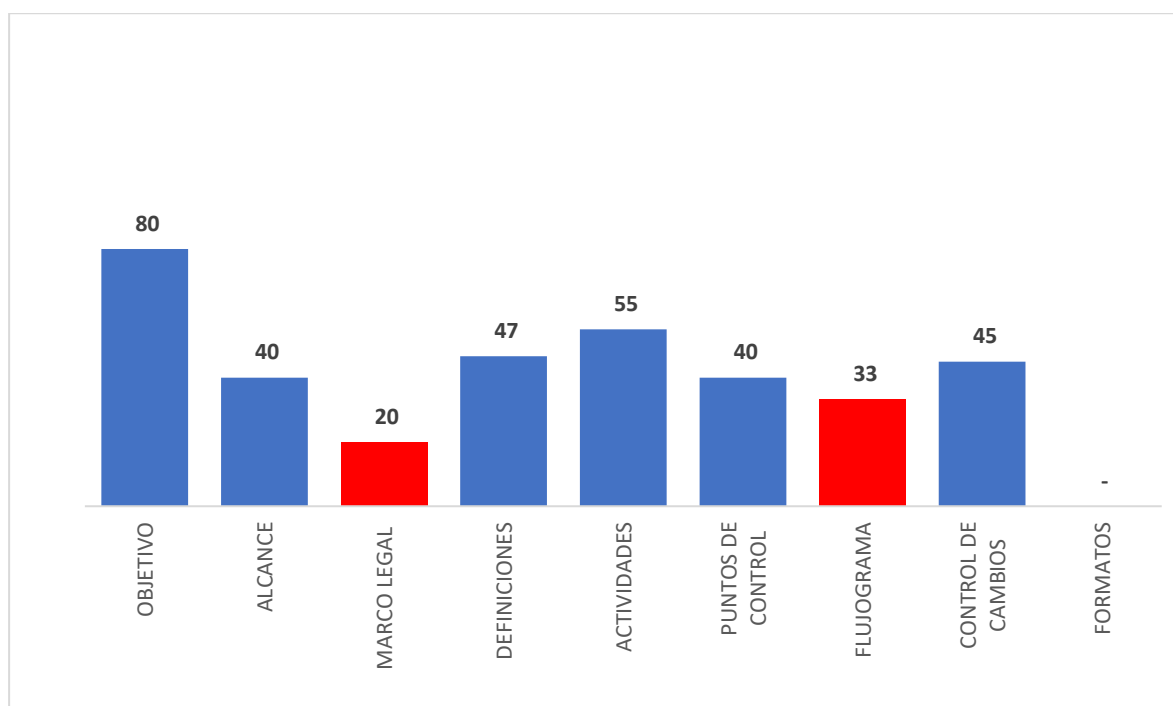
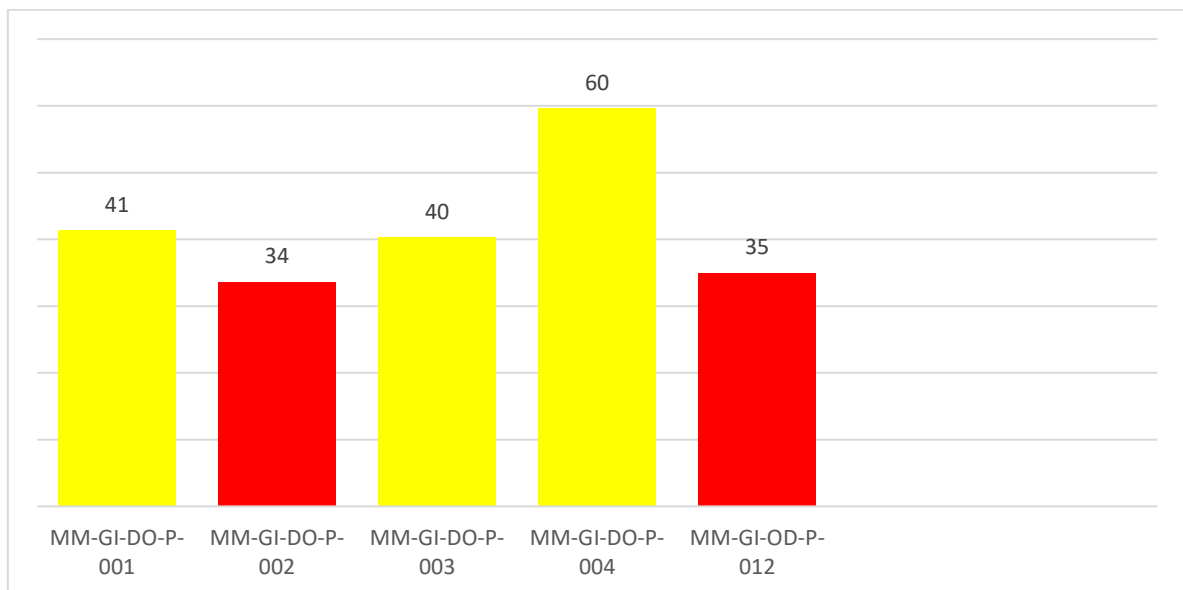
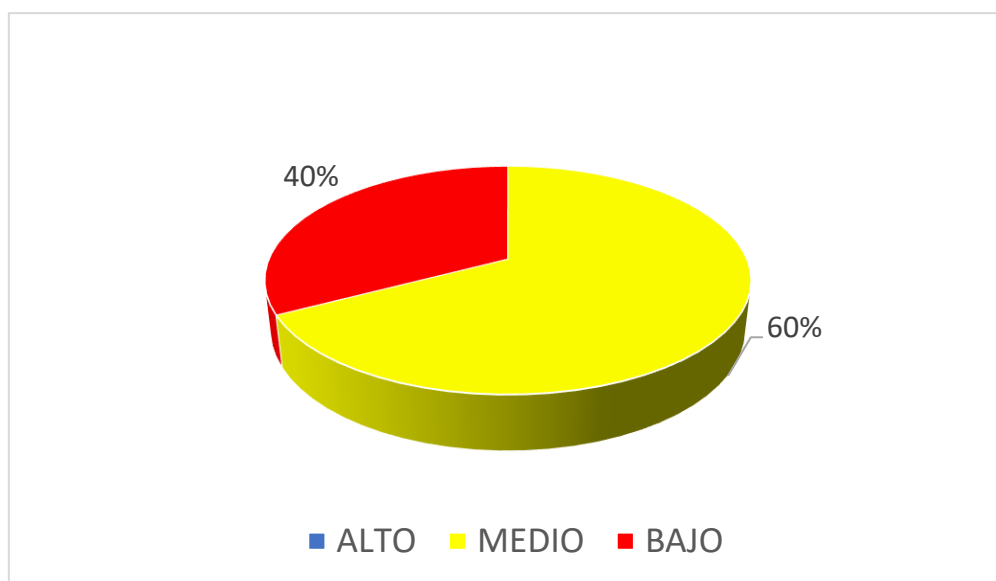


Ilustración 29. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE OBRAS*Ilustración 30. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DEL DISEÑO Y CONTROL DE OBRAS*

De los diez (10) procedimientos documentados por el proceso Gestión del Diseño y Control de Obras el 60% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos y el 40% una calificación con nivel de cumplimiento BAJO. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.8 Análisis de procedimientos – Gestión de Tránsito y Seguridad Vial

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión de Tránsito y Seguridad Vial, se identifica un alto nivel de cumplimiento (83%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: alcance (44%), marco legal (42%), definiciones (66%), actividades (59%), flujograma (55%), control de cambios (60%) y formatos (54%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo en la variable puntos de control (32%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.

Ilustración 31. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE TRANSITO Y LA SEGURIDAD VIAL

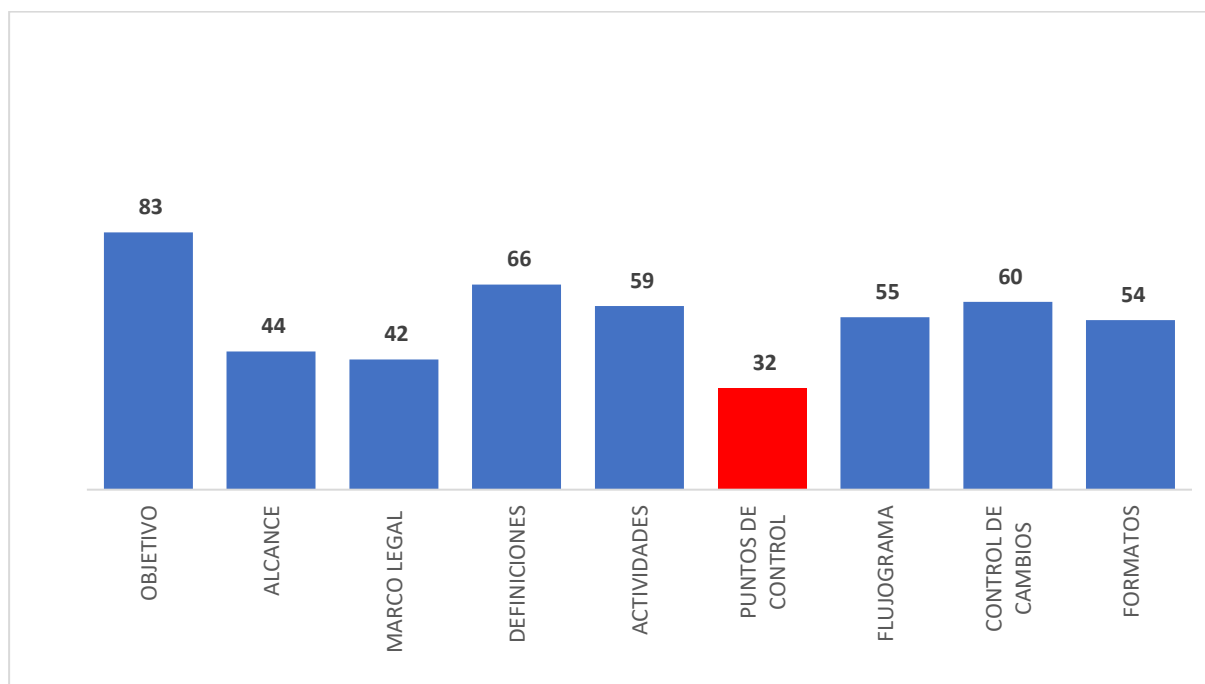
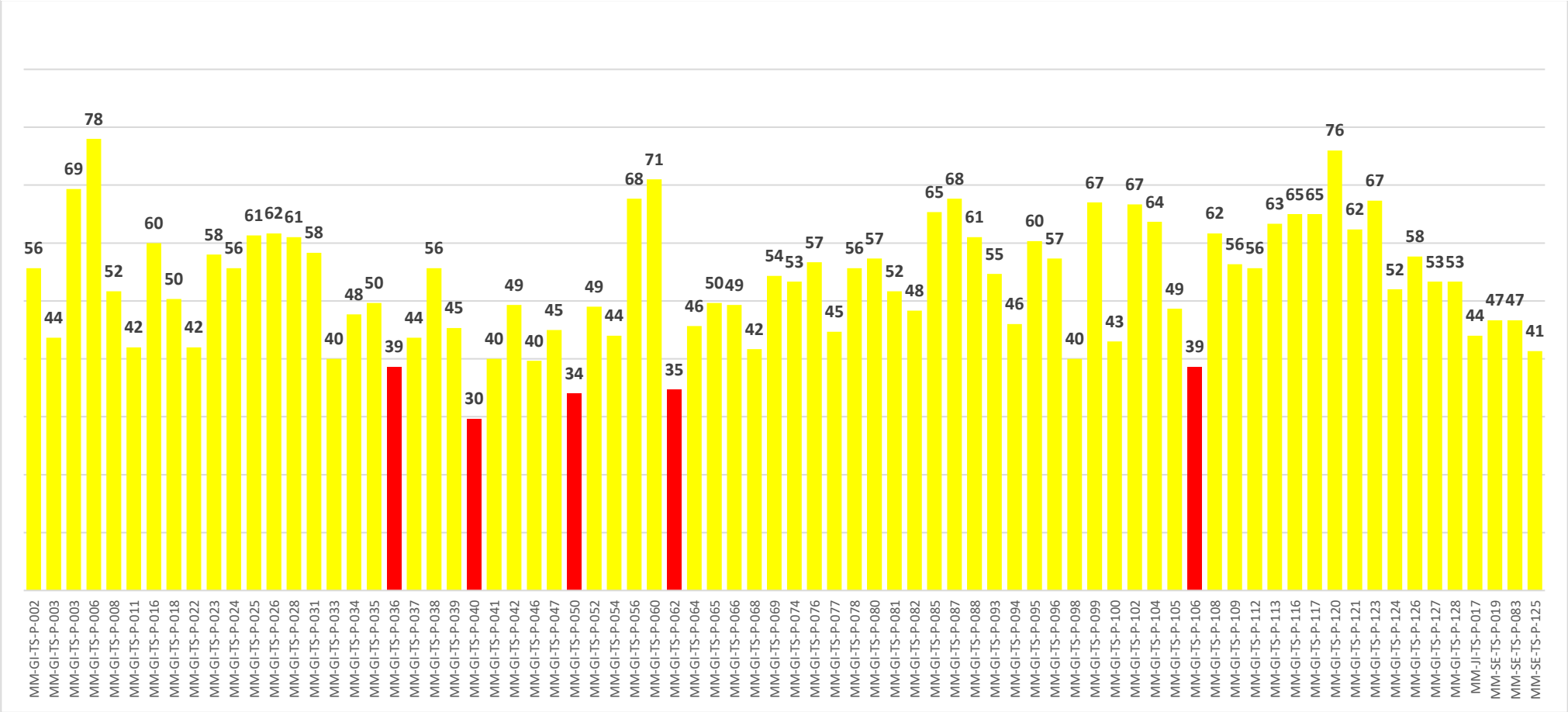
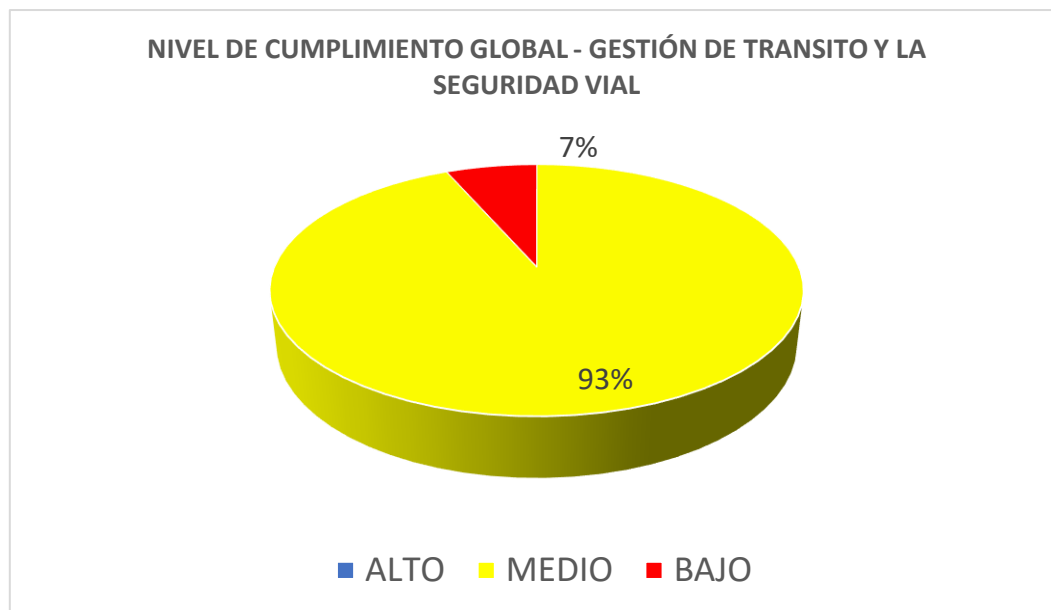




Ilustración 32. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE TRANSITO Y LA SEGURIDAD VIAL





De los setenta y seis (76) procedimientos documentados por el proceso Gestión de Tránsito y Seguridad Vial el 93% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos y el 7% una calificación con nivel de cumplimiento BAJO. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.9 Análisis de procedimientos – Hábitat

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables del procedimiento de Hábitat, se identifica un alto nivel de cumplimiento (100%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que el objetivo está claramente definido, es específico, está alineado con la misión de la entidad y facilita su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: alcance (67%), definiciones (67%), actividades (75%), puntos de control (67%), flujograma (67%), control de cambios (75%) y formatos (67%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de la variable marco legal (25%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.

Ilustración 33. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - HÁBITAT

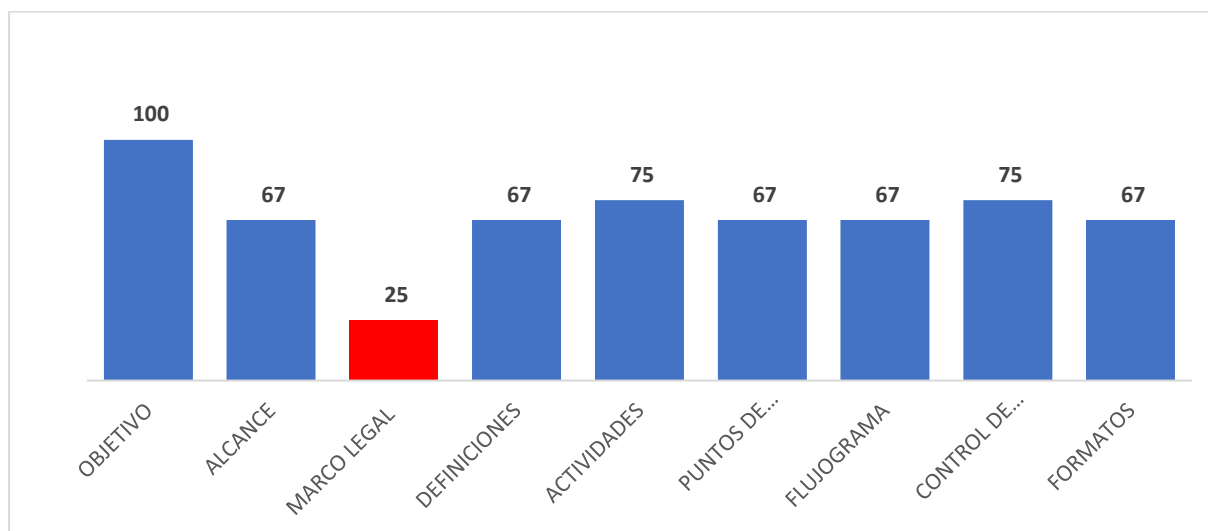


Ilustración 34. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - HÁBITAT

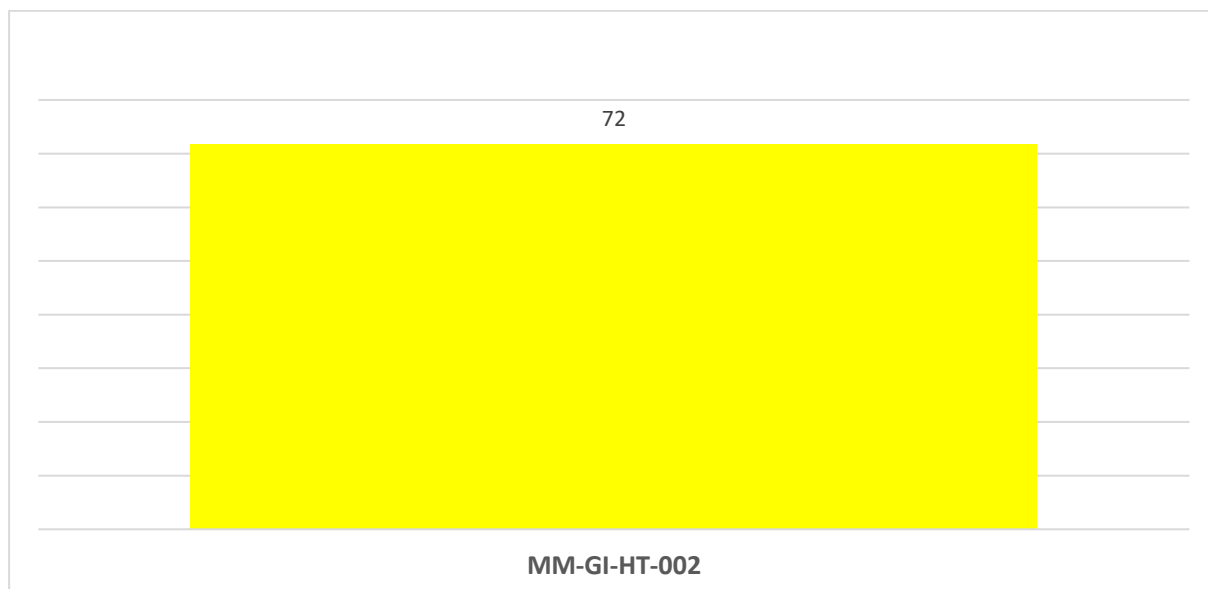
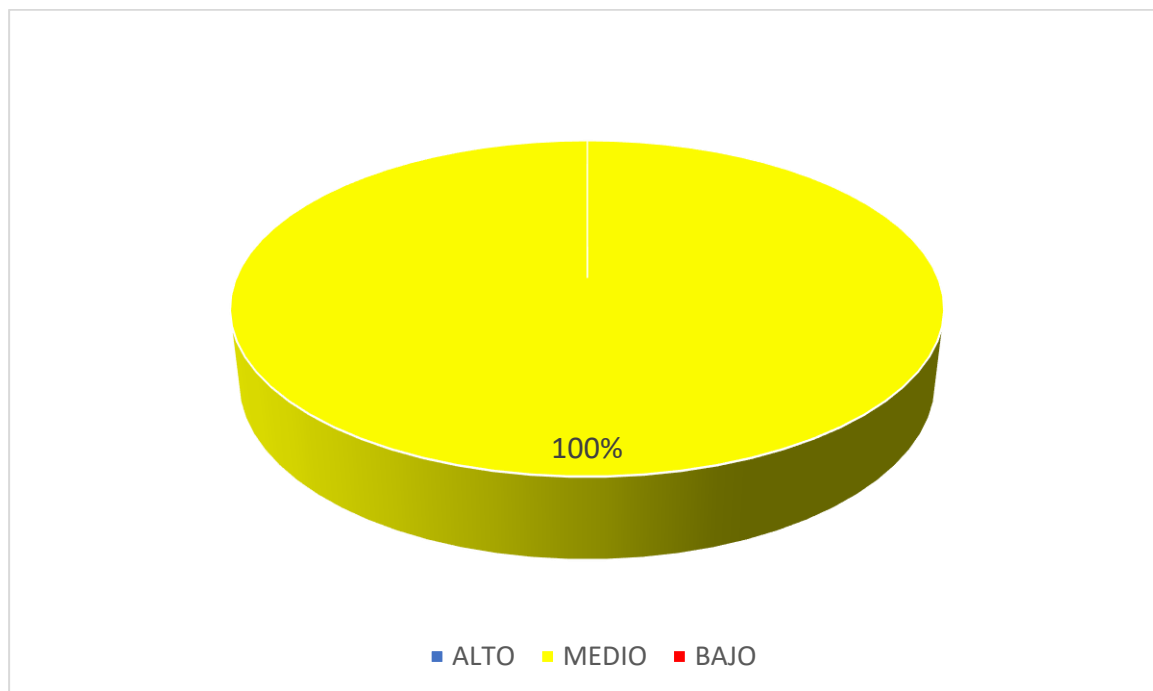


Ilustración 35. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - HÁBITAT

El procedimiento documentado del proceso Hábitat obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO con un 72% adoptando de manera parcial la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Este resultado proporciona una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.10 Análisis de procedimientos – Gestión de la Seguridad

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión de la Seguridad, se identifica un alto nivel de cumplimiento (81%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que el objetivo está claramente definido, es específico, está alineado con la misión de la entidad y facilita su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: alcance (54%), marco legal (67%), definiciones (74%), actividades (69%), control de cambios (67%) y formatos (72%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables puntos de control (10%) y flujograma (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 36. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

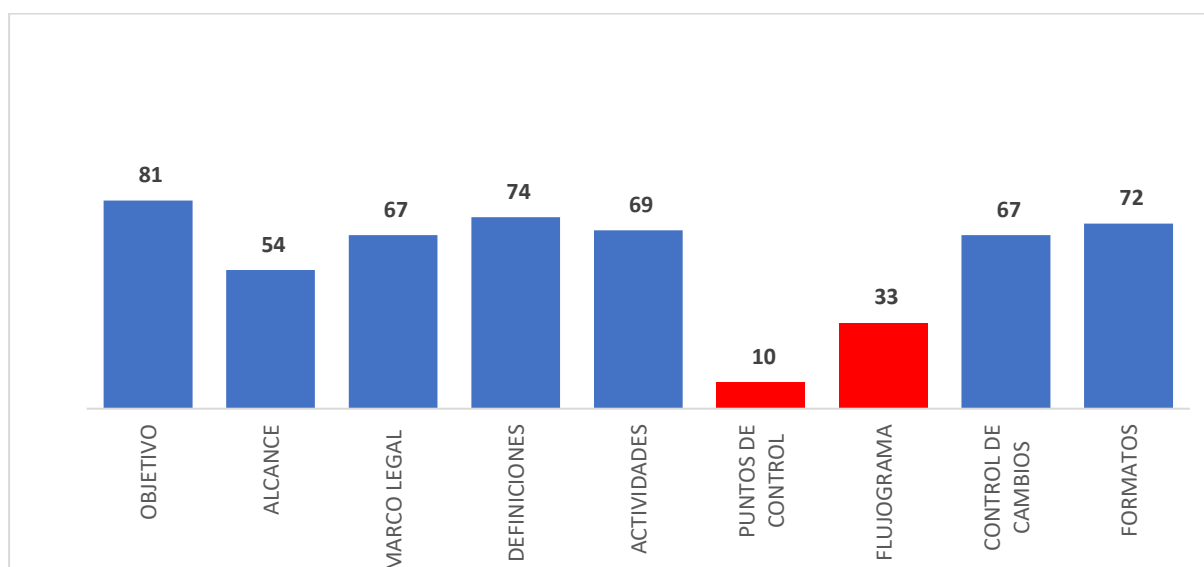


Ilustración 37. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

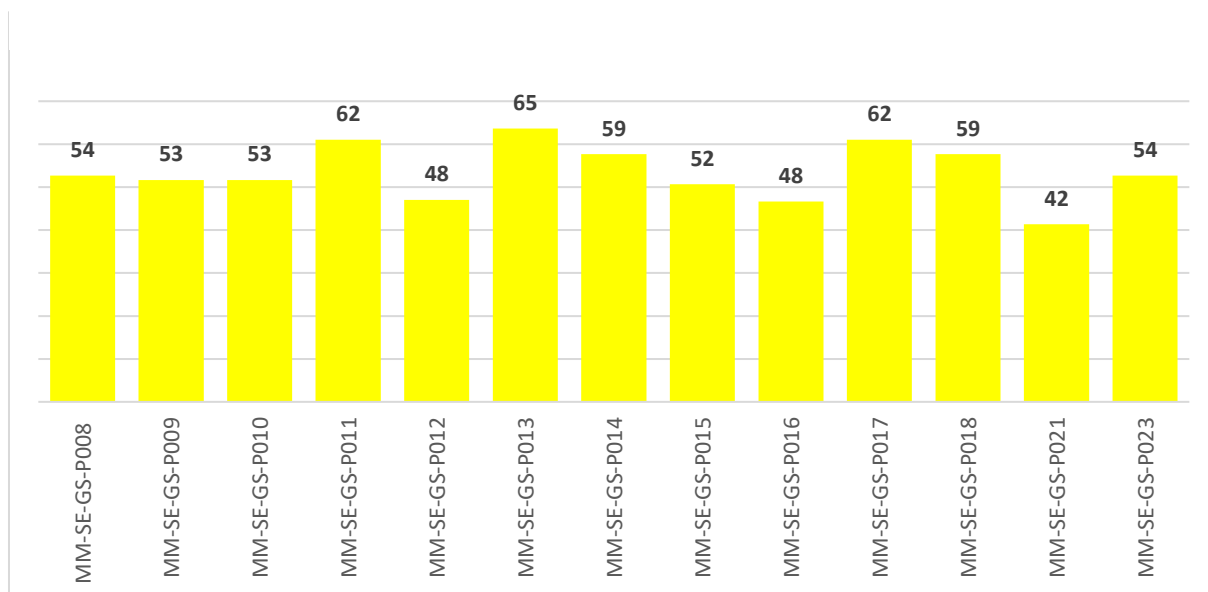
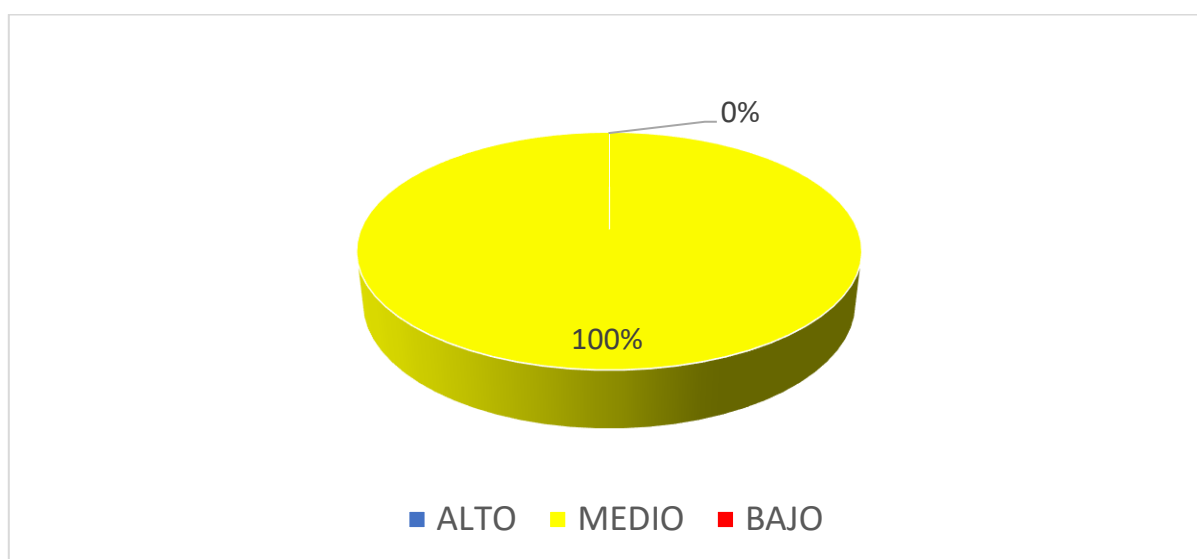


Ilustración 38. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD



De los trece (13) procedimientos documentados por el proceso Gestión de la Seguridad el 100% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.11 Análisis de procedimientos – Fortalecimiento a la Justicia

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, no se identifica un alto nivel de cumplimiento en ninguna de las variables evaluadas.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (64%), marco legal (41%), definiciones (54%) y control de cambios (71%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (22%), actividades (37%), puntos de control (22%), flujograma (33%) y formatos (3%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Actividades:** Una descripción incorrecta o ambigua de las actividades puede provocar errores en la interpretación y aplicación por parte de los responsables, resultando en la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos esperados.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 39. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

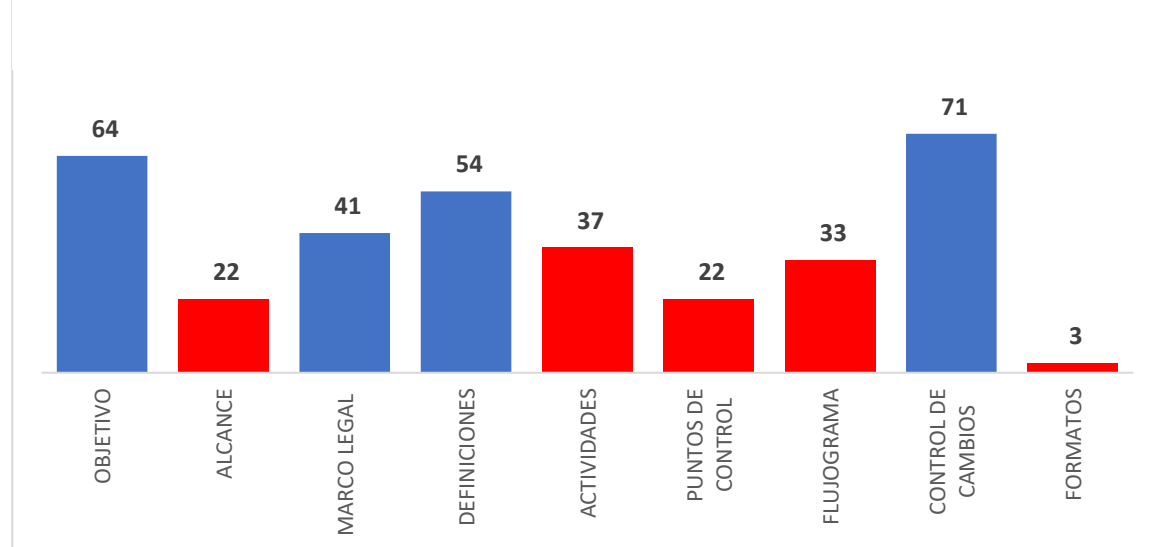


Ilustración 40. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

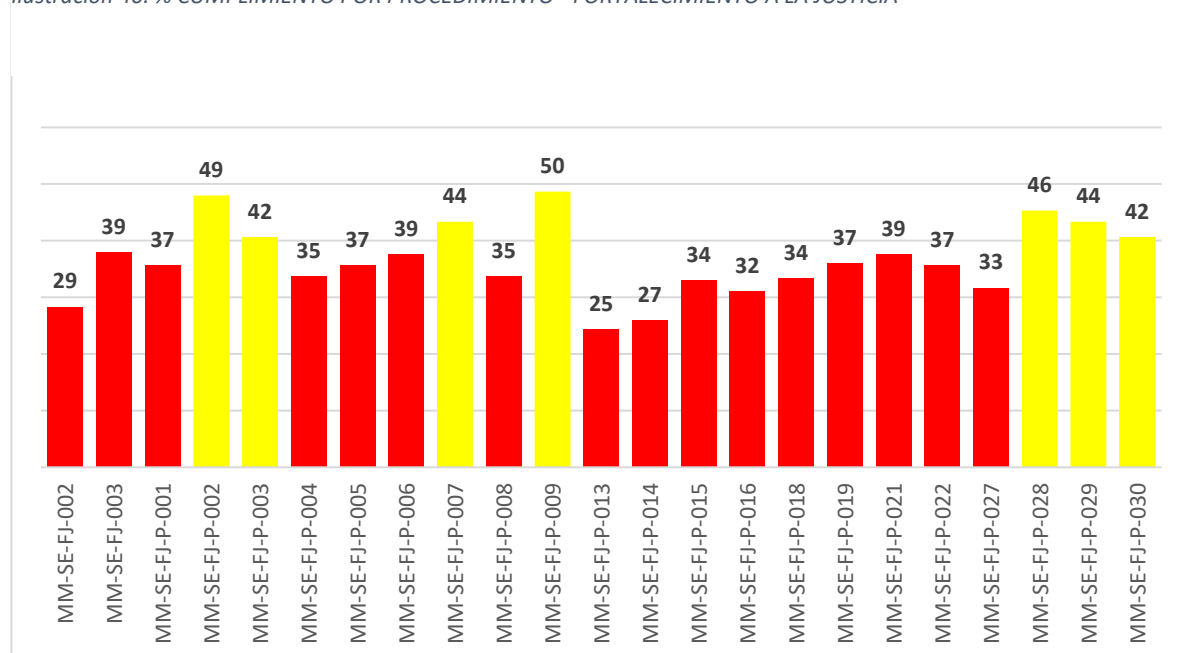
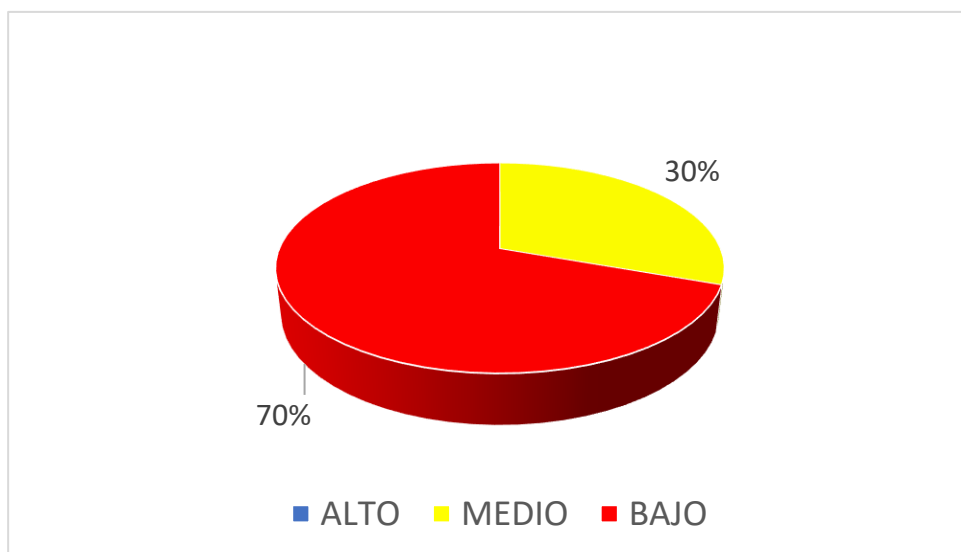


Ilustración 41. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL – FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

De los veinte tres (23) procedimientos documentados por el proceso Fortalecimiento a la Justicia el 70% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento BAJO y el restante 30% una calificación en nivel MEDIO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.12 Análisis de procedimientos – Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, se identifica un alto nivel de cumplimiento (85%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que el objetivo está claramente definido, es específico, está alineado con la misión de la entidad y facilita su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: marco legal (40%), definiciones (60%), flujograma (67%) y control de cambios (50%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (27%), actividades (20%), puntos de control (33%) y formatos (27%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Actividades:** Una descripción incorrecta o ambigua de las actividades puede provocar errores en la interpretación y aplicación por parte de los responsables, resultando en la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos esperados.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 41.% DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES

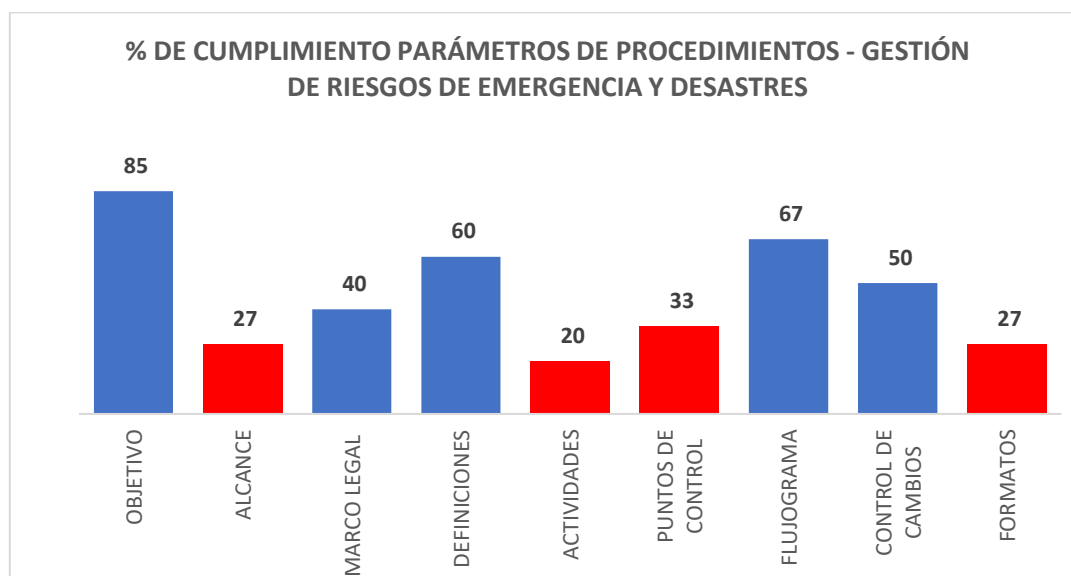
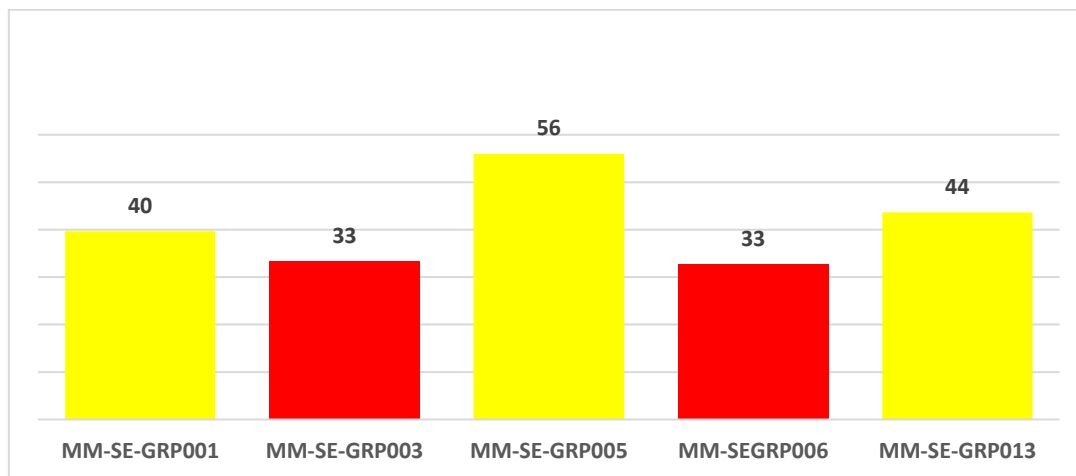
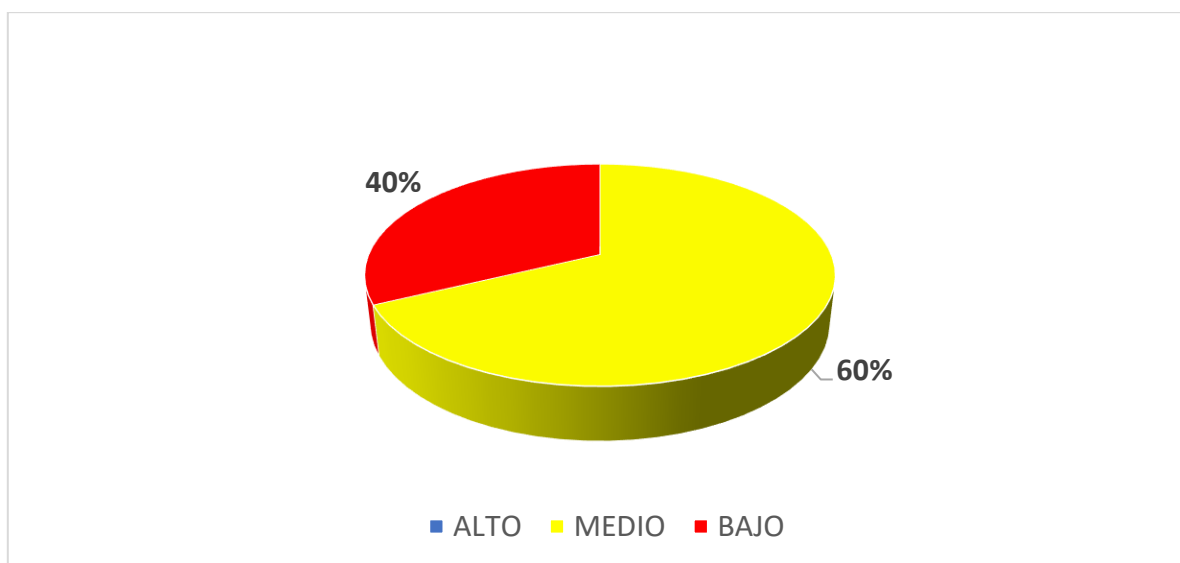


Ilustración 42. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES*Ilustración 43. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE RIESGOS DE EMERGENCIA Y DESASTRES*

De los cinco (5) procedimientos documentados por el proceso Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres el 60% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 40% una calificación en nivel BAJO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.13 Análisis de procedimientos – Gestión del Turismo

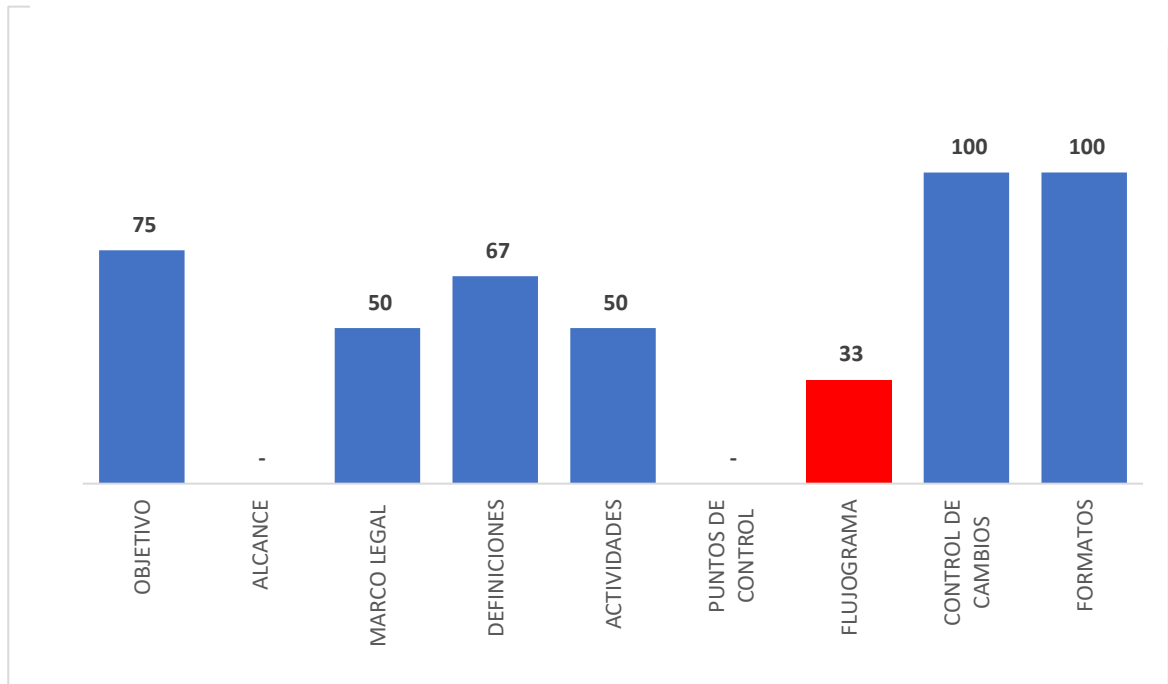
Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos del proceso Gestión del Turismo, se identifica un alto nivel de cumplimiento (100%) en el control de cambios y formatos (100%). Este resultado demuestra que los cambios se documentan de manera clara permitiendo llevar una trazabilidad en las modificaciones realizadas al documento y se deja registro de las actividades como evidencia a través de registros.

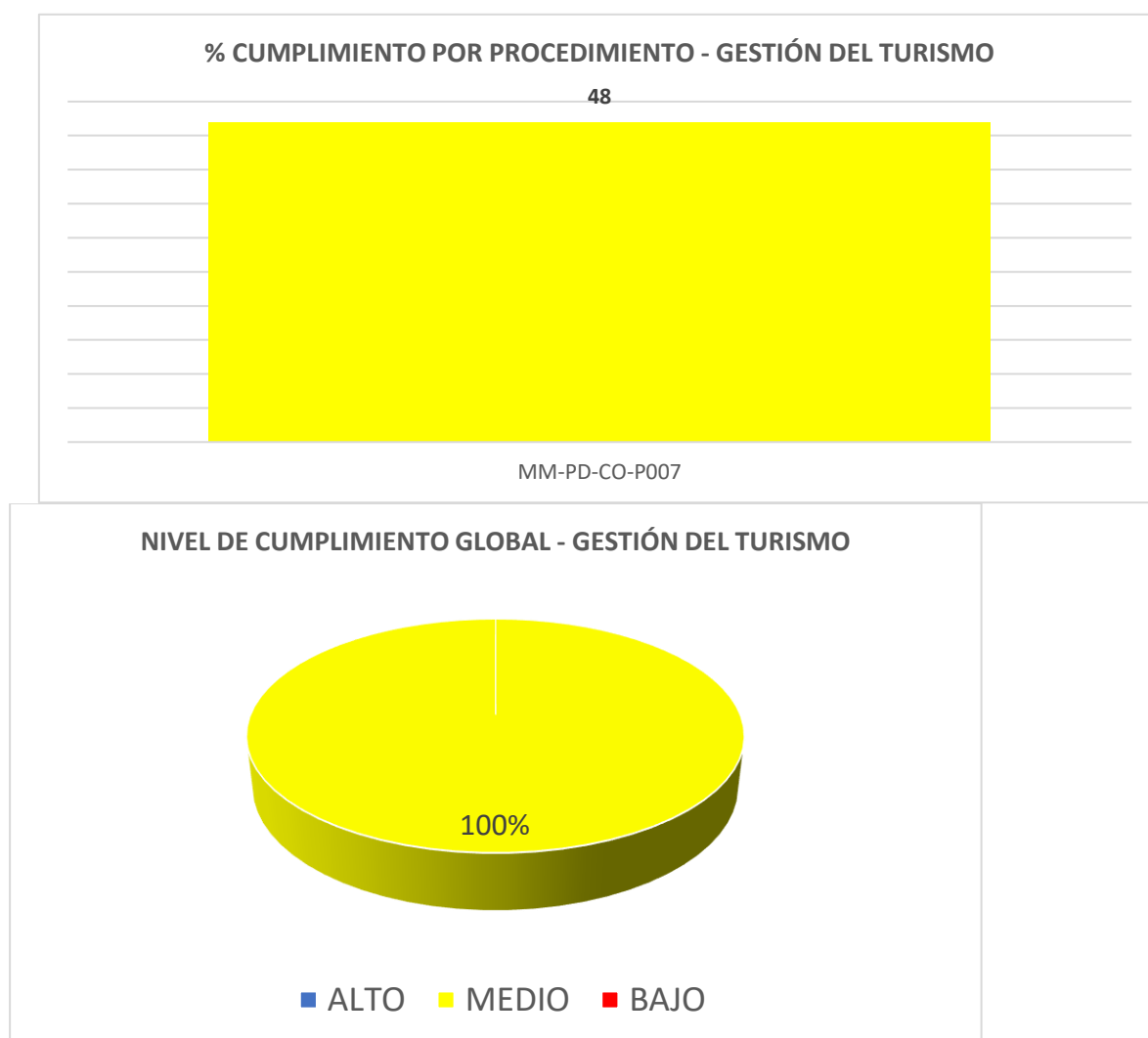
Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (75%), marco legal (50%), definiciones (67%) y actividades (50%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (0%), puntos de control (0%) y flujograma (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 44. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL TURISMO





El procedimiento documentado del proceso Gestión del Turismo obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO con un 48% adoptando de manera parcial la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Este resultado proporciona una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.14 Análisis de procedimientos – Gestión del Desarrollo Económico

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Todas las variables del proceso obtuvieron un nivel medio de cumplimiento MEDIO así: objetivo (65%), alcance (59%), marco legal (69%), definiciones (64%), actividades (62%), puntos de control (41%), flujograma (74%), control de cambios (42%) y formatos (69%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: No se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables evaluadas en los procedimientos del proceso.

Ilustración 45. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO

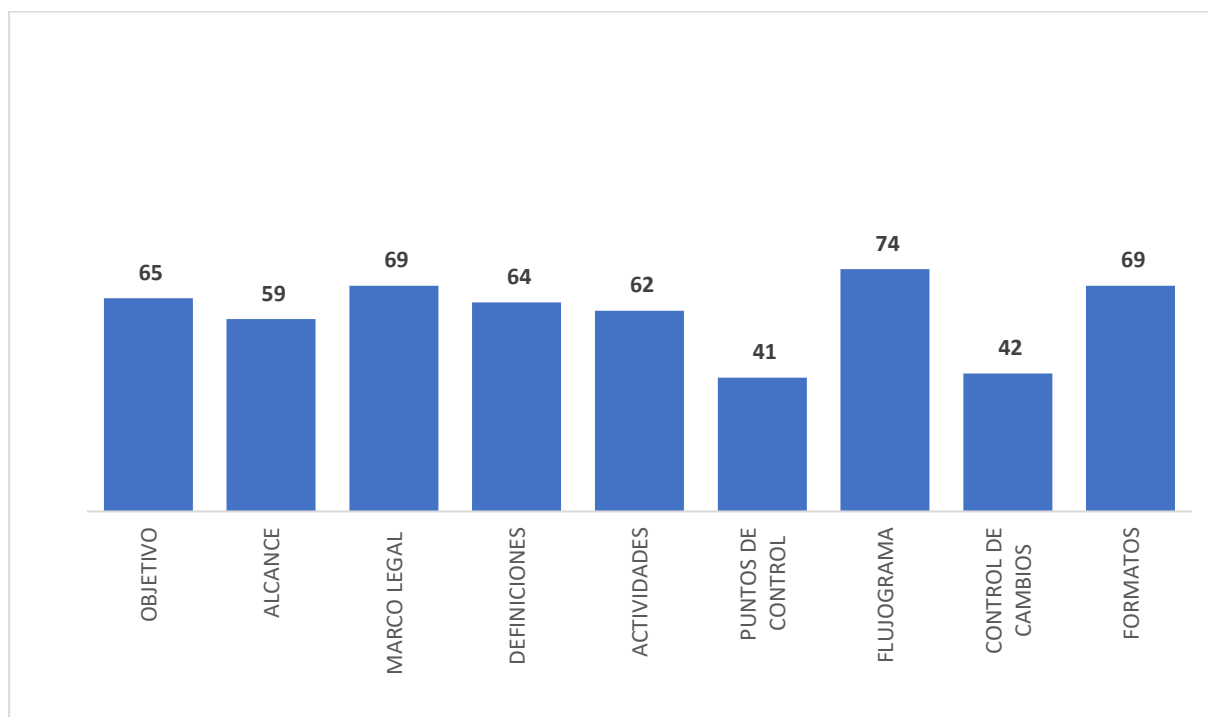


Ilustración 46. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO

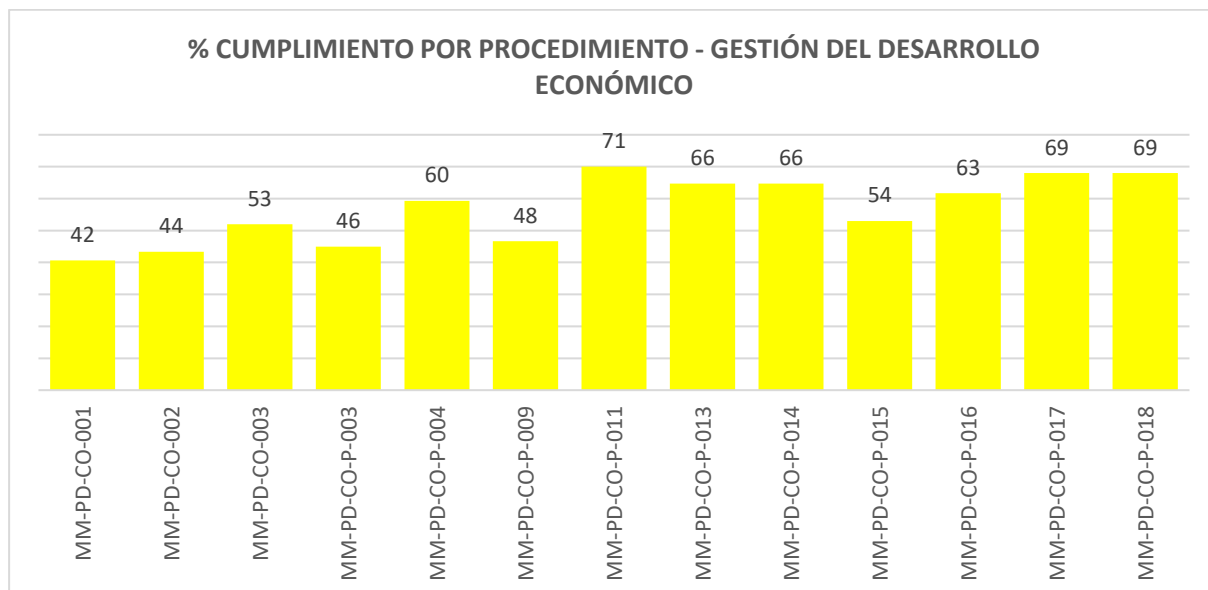
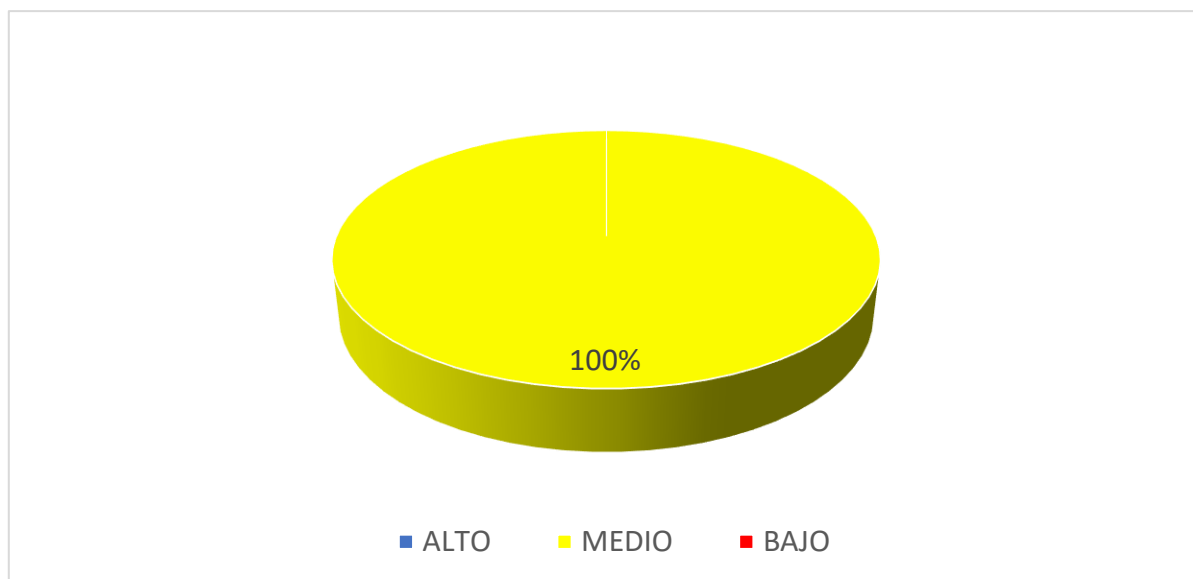


Ilustración 47. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO



De los trece (13) procedimientos documentados por el proceso Gestión del Desarrollo Económico el 100% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO, lo que evidencia un cumplimiento parcial en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.2.15 Análisis de procedimientos – Atención al Ciudadano

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (75%), alcance (67%), actividades (50%) y control de cambios (75%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables marco legal (0%), definiciones (0%), puntos de control (0%) y formatos (0%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Definiciones:** La falta de definiciones dificulta que el lector comprenda el contexto en el que se desarrolla el procedimiento, afectando su correcta aplicación.
- **Actividades:** Una descripción incorrecta o ambigua de las actividades puede provocar errores en la interpretación y aplicación por parte de los responsables, resultando en la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos esperados.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.

- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 48. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO

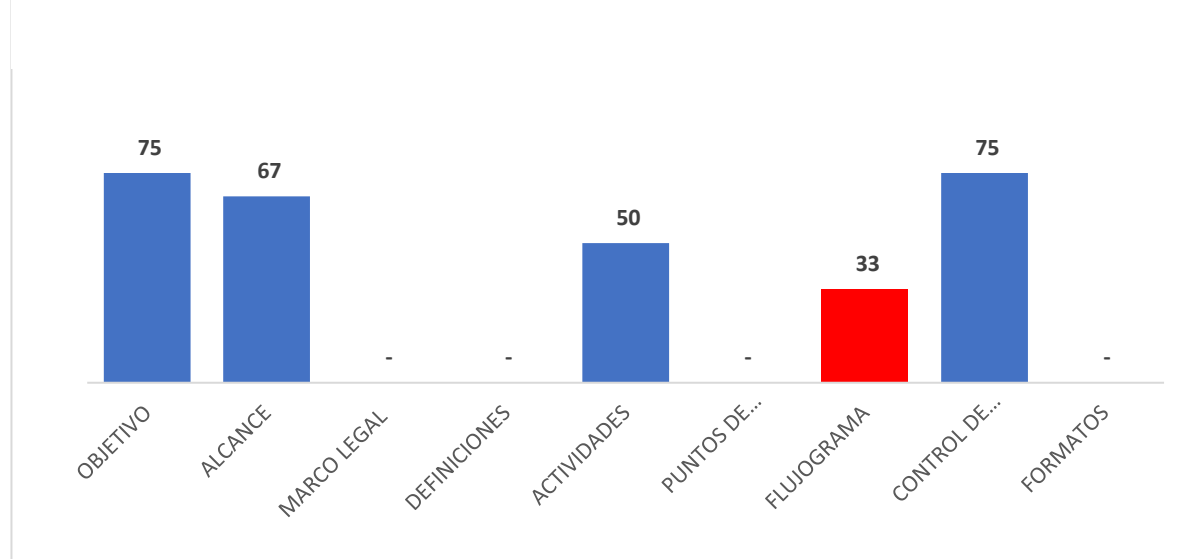


Ilustración 49. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO

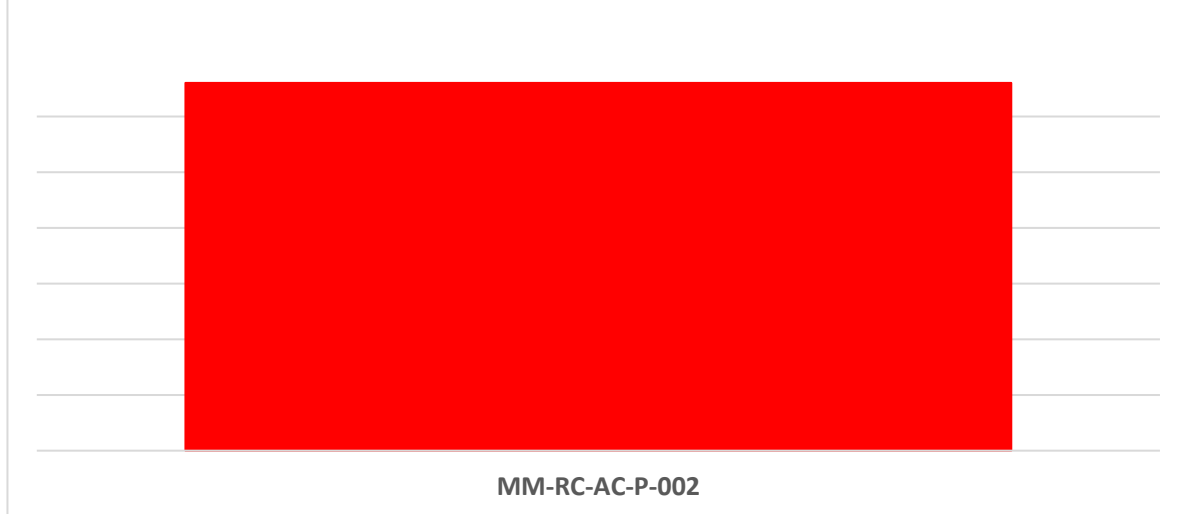


Ilustración 50. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - ATENCIÓN AL CIUDADANO



El procedimiento documentado del proceso Atención al Ciudadano obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento BAJO con un 33% adoptando de manera parcial la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Este resultado advierte la necesidad de realizar una revisión de fondo al procedimiento para realizar su ajuste, con el objetivo que dé cumplimiento a la metodología establecida por la entidad.

5.2.16 Análisis de procedimientos – Participación Ciudadana

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (67%), marco legal (46%), definiciones (61%), control de cambios (54%) y formato (44%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (33%), actividades (38%), puntos de control (0%) flujograma (22%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.

- **Actividades:** Una descripción incorrecta o ambigua de las actividades puede provocar errores en la interpretación y aplicación por parte de los responsables, resultando en la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos esperados.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 52. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

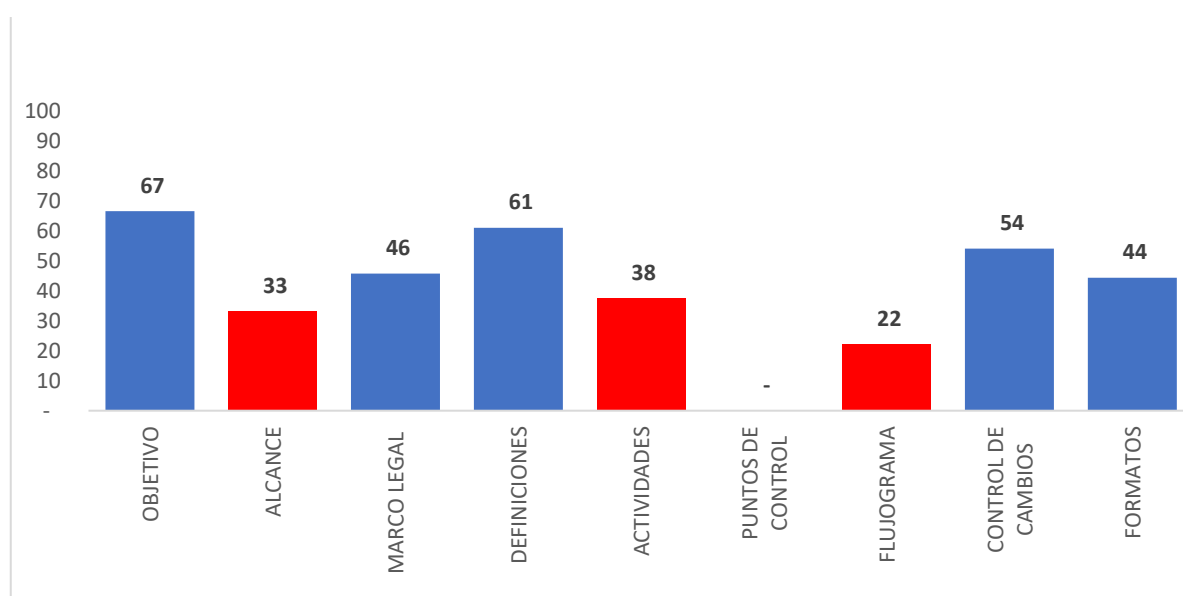


Ilustración 51. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTOS - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

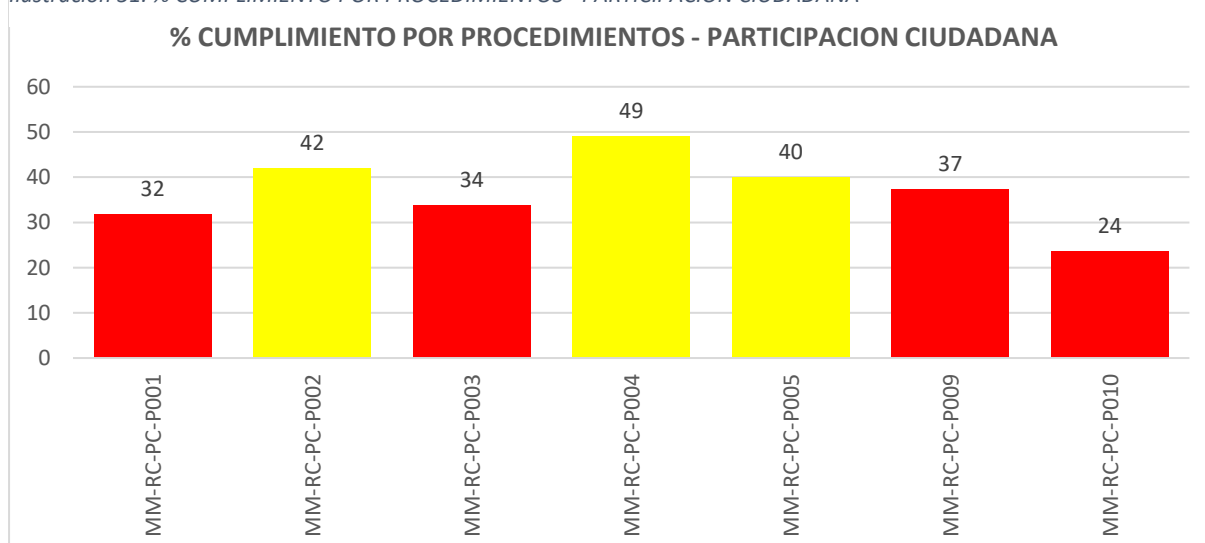
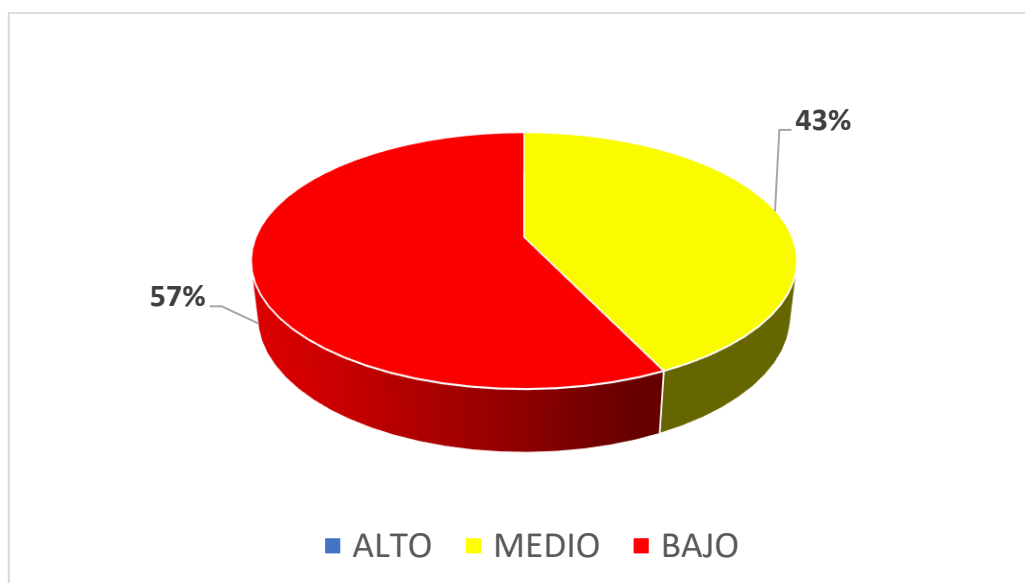


Ilustración 53. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De los siete (7) procedimientos documentados por el proceso Participación Ciudadana 57% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento BAJO y el restante 43% una calificación en nivel MEDIO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.3 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS DE APOYO

5.3.1 Análisis de procedimientos – Gestión Humana y SST

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (79%), alcance (52%), marco legal (54%), definiciones (76%), actividades (57%) y control de cambios (54%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables control de cambios (13%), flujograma (33%) y formatos (27%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 54. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN HUMANA Y SST

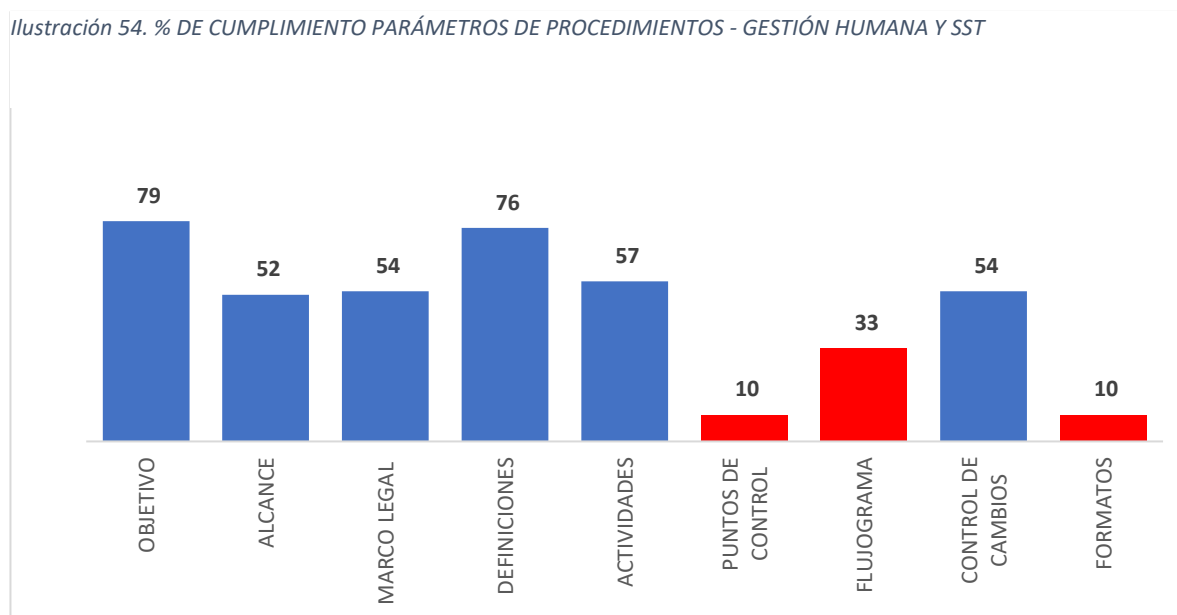


Ilustración 56. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN HUMANA Y SST

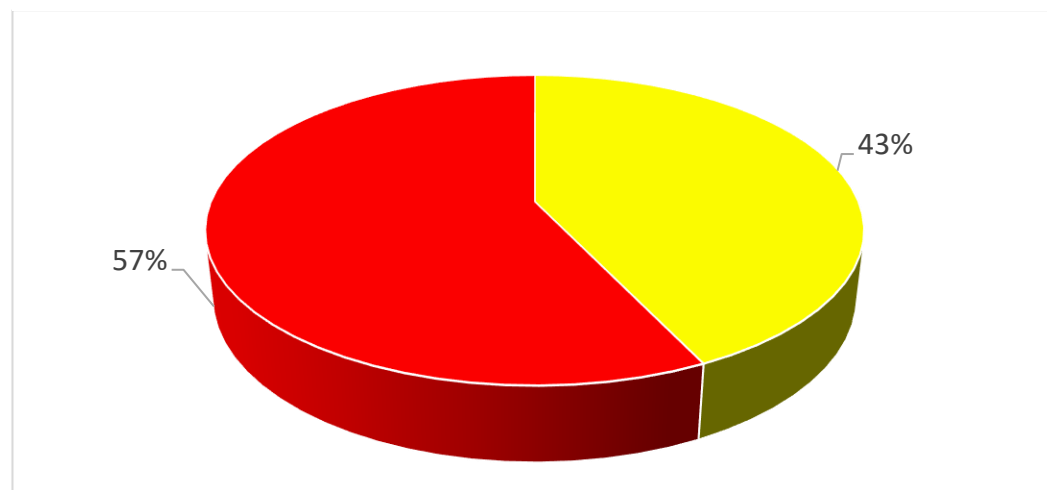
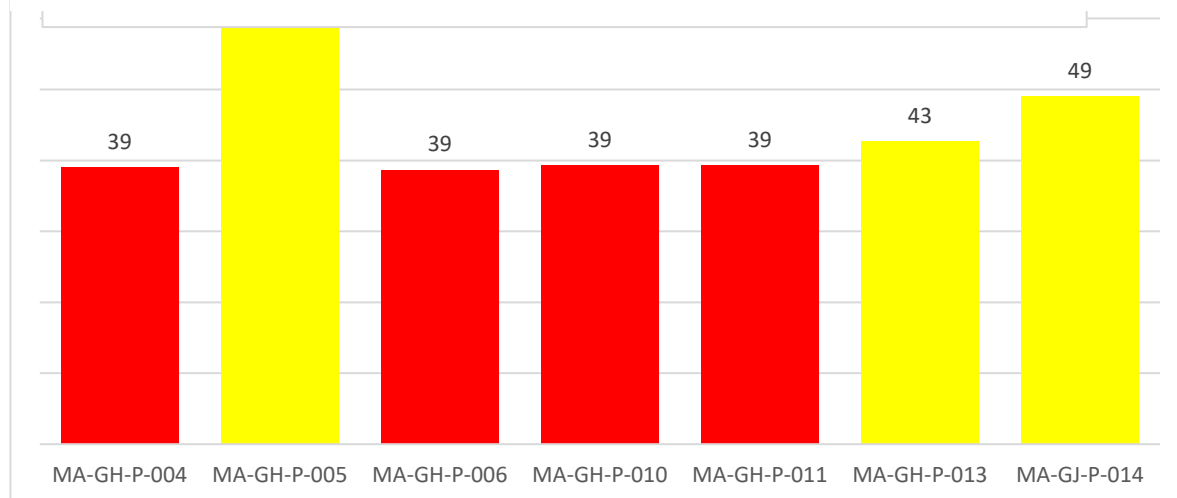


Ilustración 55. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN HUMANA Y SST



De los siete (7) procedimientos documentados por el proceso Gestión Humana y SST el 57% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento BAJO y el restante 43% una calificación en nivel MEDIO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.3.2 Análisis de procedimientos – Gestión Jurídica

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, se identifica un alto nivel de cumplimiento (84%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron niveles de cumplimiento medio fueron: alcance (43%), marco legal (60%), actividades (65%), flujograma (77%); control de cambios (68%) y formatos (53%); sin embargo, no llegan a los niveles esperados y requieren de la revisión y ajuste de acuerdo con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables definiciones (17%) y puntos de control (35%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Definiciones:** La falta de definiciones dificulta que el lector comprenda el contexto en el que se desarrolla el procedimiento, afectando su correcta aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.

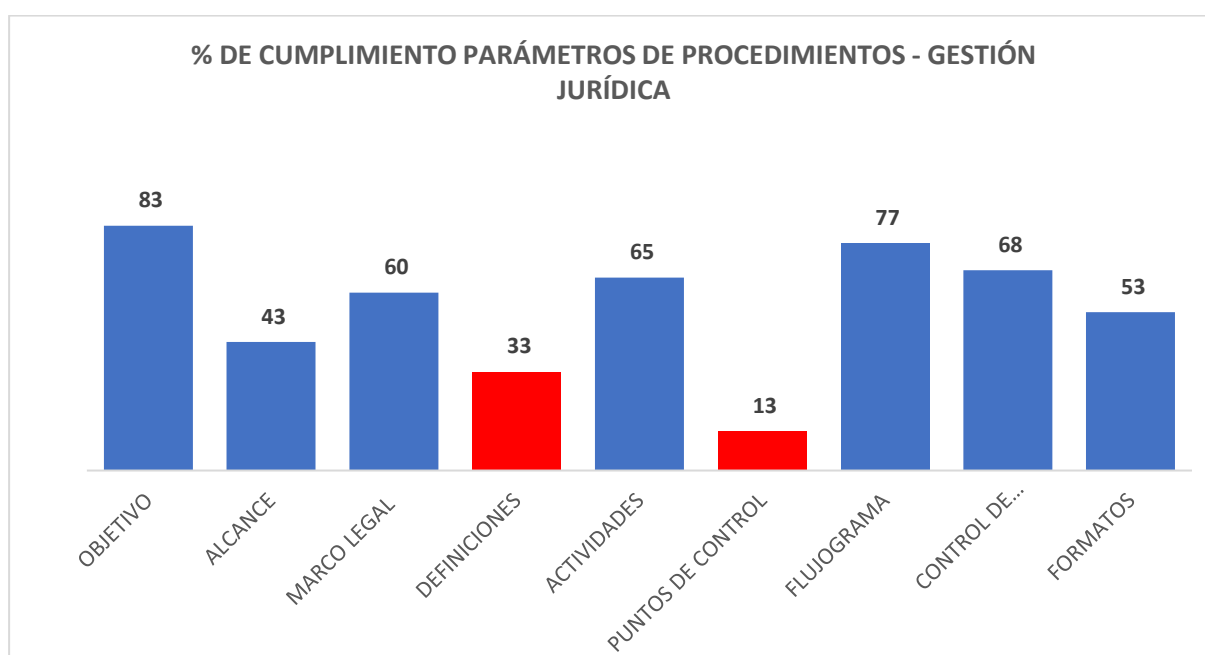


Ilustración 57. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN JURÍDICA

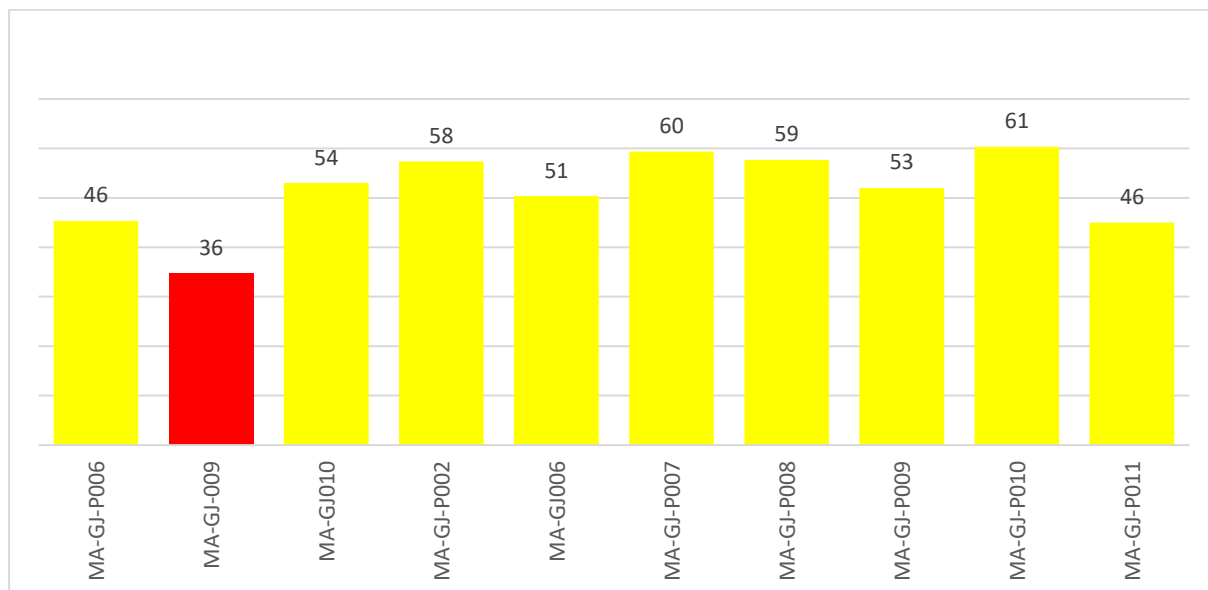
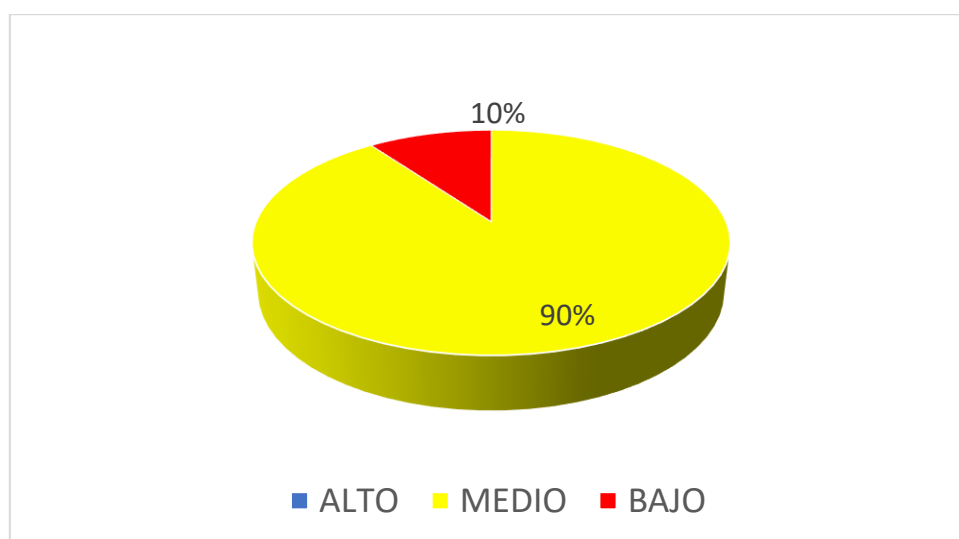


Ilustración 58. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN JURÍDICA



De los diez (10) procedimientos documentados por el proceso Gestión Jurídica el 90% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 10% una calificación en nivel BAJO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.3.3 Análisis de procedimientos – Gestión de la Contratación

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (73%), alcance (44%), marco legal (50%), definiciones (41%), actividades (54%) y control de cambios (54%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables puntos de control (10%), flujograma (33%) y formatos (0%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 59. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

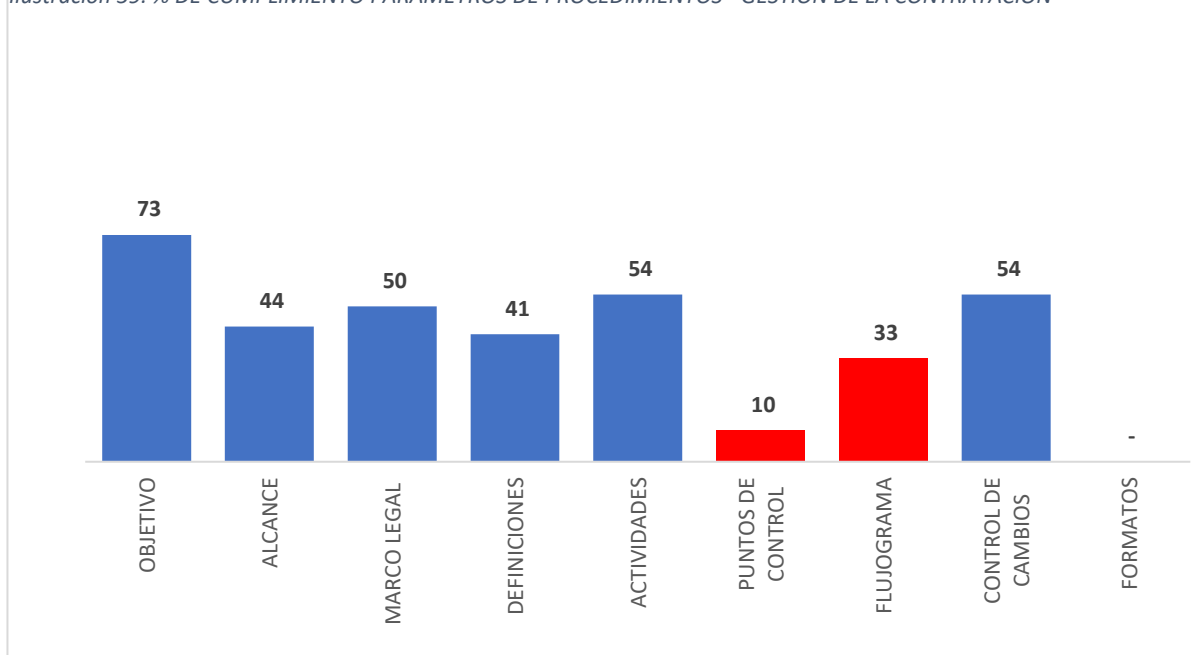


Ilustración 60. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO- GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

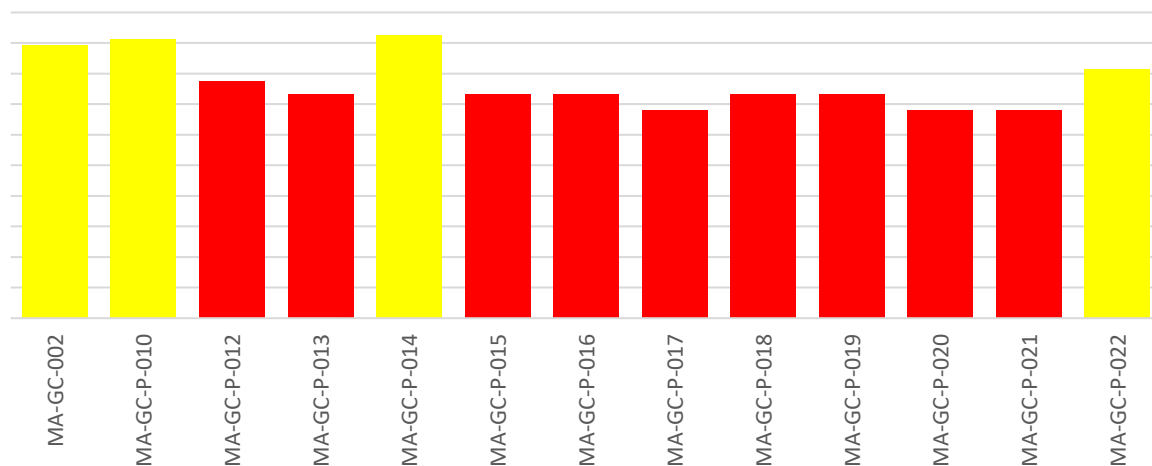
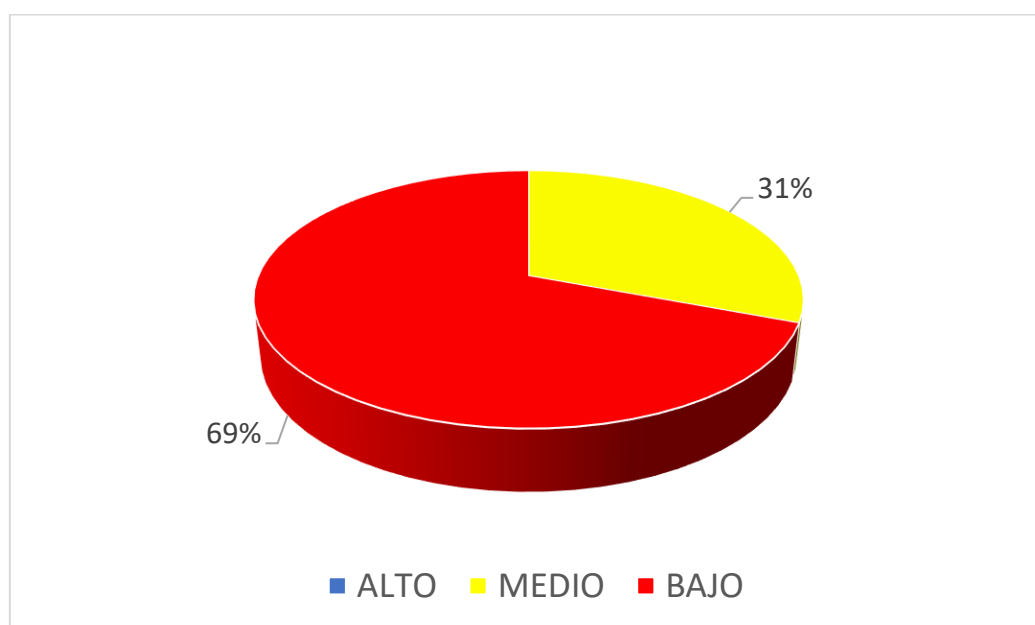


Ilustración 61 NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN



De los trece (13) procedimientos documentados por el proceso Gestión de la Contratación, el 69% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento BAJO y el restante 31% una calificación en nivel MEDIO, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar

mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.3.4 Análisis de procedimientos – Gestión de la Infraestructura Física

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, se identifica un alto nivel de cumplimiento (86%) en la definición del objetivo. Este resultado demuestra que los objetivos están claramente definidos, son específicos, están alineados con la misión de la entidad y facilitan su comprensión para cualquier lector.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: definiciones (52%), puntos de control (43%), flujograma (67%) y control de cambios (75%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables alcance (33%), marco legal (25%), actividades (36%) y formatos (24%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Alcance:** La ausencia de claridad en la definición del alcance implica que los procedimientos no están correctamente delimitados ni cuentan con un contexto claro para su desarrollo, lo que genera ambigüedades en su aplicación.
- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.
- **Actividades:** Una descripción incorrecta o ambigua de las actividades puede provocar errores en la interpretación y aplicación por parte de los responsables, resultando en la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos esperados.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 62. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

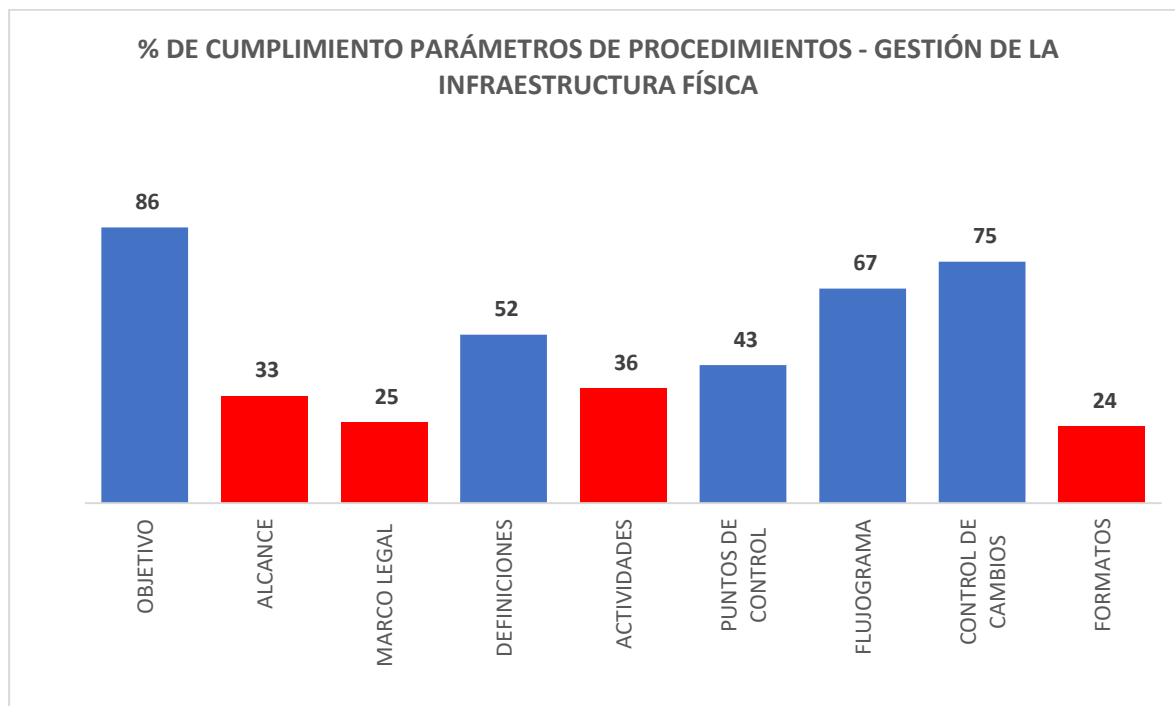


Ilustración 63. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

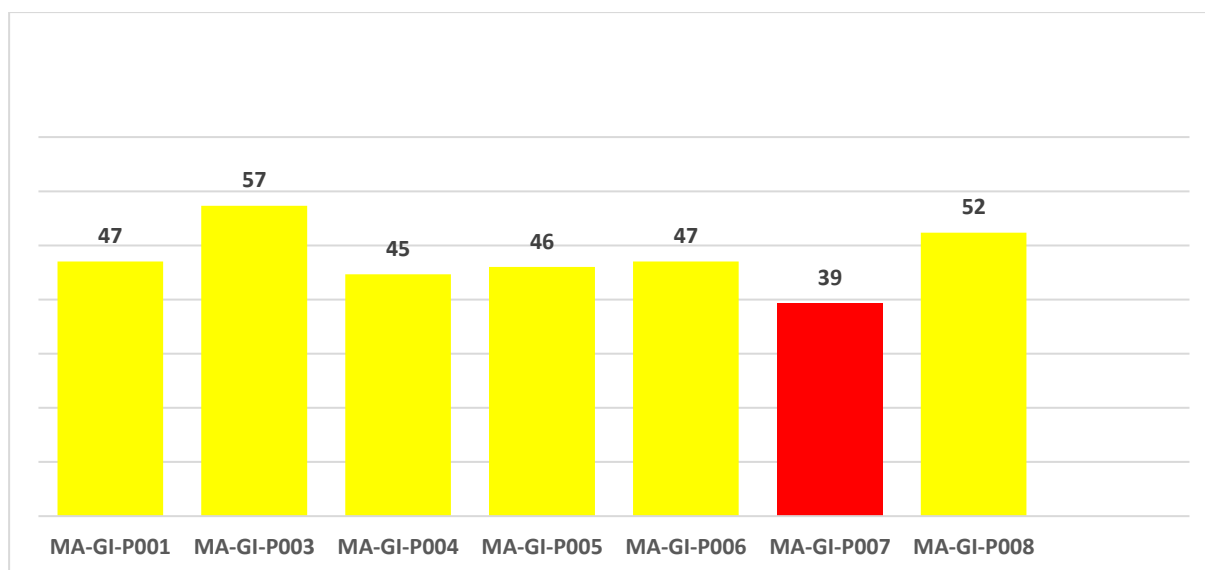
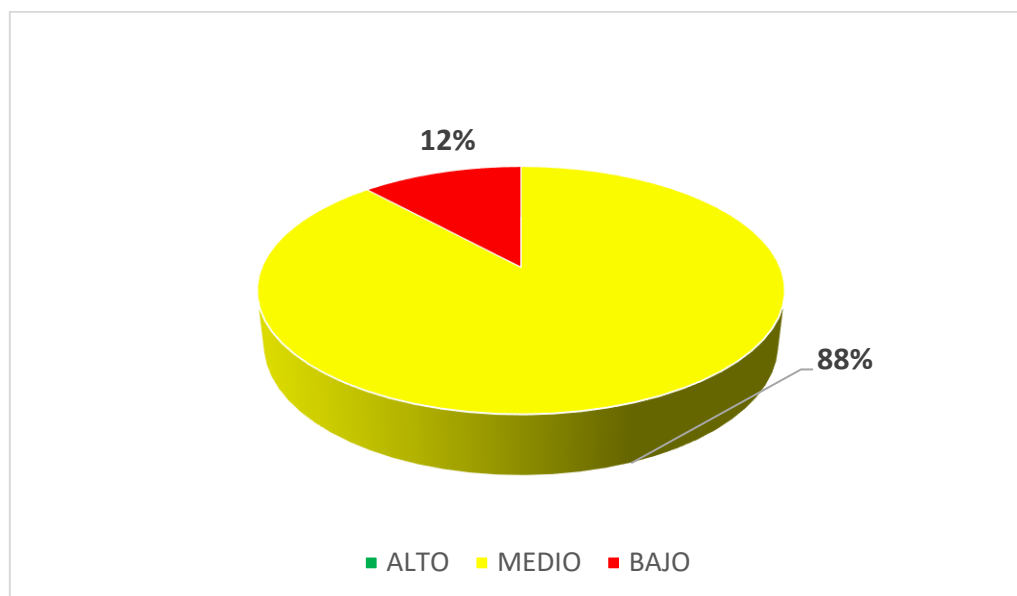


Ilustración 64. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

De los siete (7) procedimientos documentados por el proceso Gestión de la Infraestructura Física, el 88% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 12% una calificación en nivel BAJO correspondiente a un solo procedimiento, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.3.5 Análisis de procedimientos – Gestión Documental

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, ninguna de ellas presentó un nivel de cumplimiento ALTO. Este resultado demuestra que de manera consistente se presentan falencias en la implementación de la metodología establecida para la documentación de los procedimientos por parte del proceso.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (63%), alcance (57%), actividades (63%) y control de cambios (58%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables marco legal (35%), definiciones (0%), puntos de control (33%), flujograma (30%) y formatos (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Marco legal:** El marco legal establece las normativas internas y externas aplicables al procedimiento, definiendo los requisitos de cumplimiento obligatorio. Si no se

documenta de manera clara, puede ocasionar incumplimientos o cumplimientos parciales, con las posibles consecuencias legales y operativas asociadas.

- **Definiciones:** La falta de definiciones dificulta que el lector comprenda el contexto en el que se desarrolla el procedimiento, afectando su correcta aplicación.
- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.
- **Formatos:** La ausencia de formatos dificulta el análisis de información, la toma de decisiones, el registro de evidencias y la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos establecidos, afectando la consecución de los resultados esperados.

Ilustración 65. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

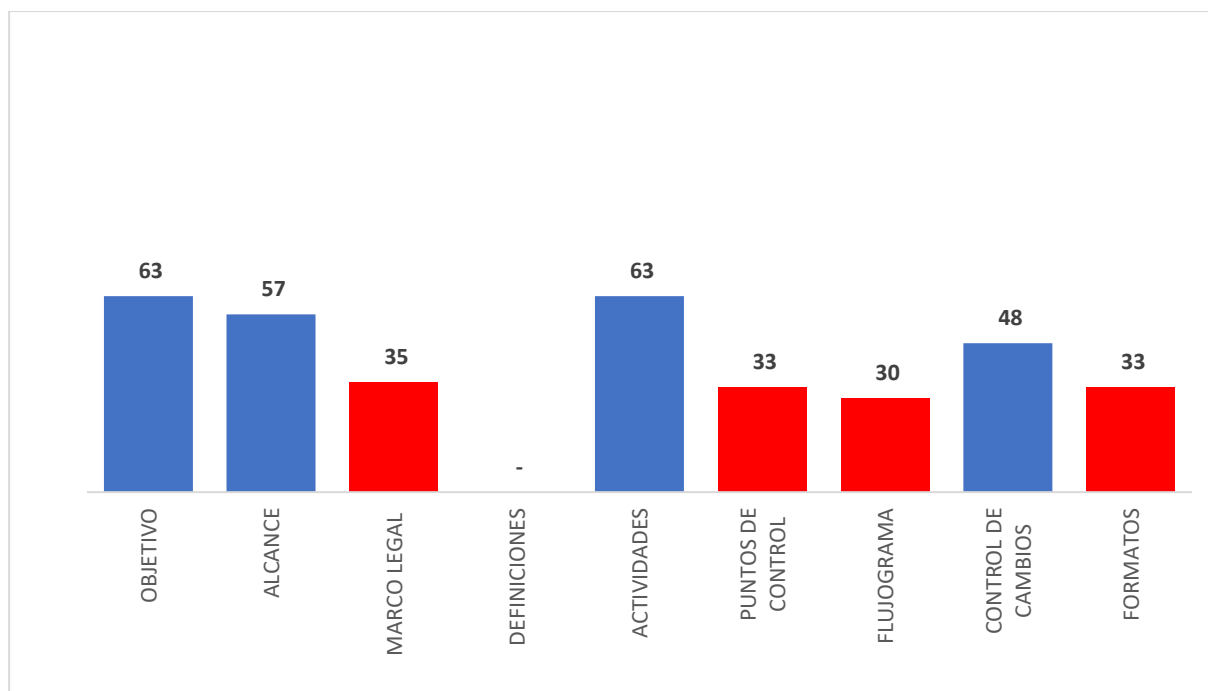


Ilustración 66. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DOCUMENTAL

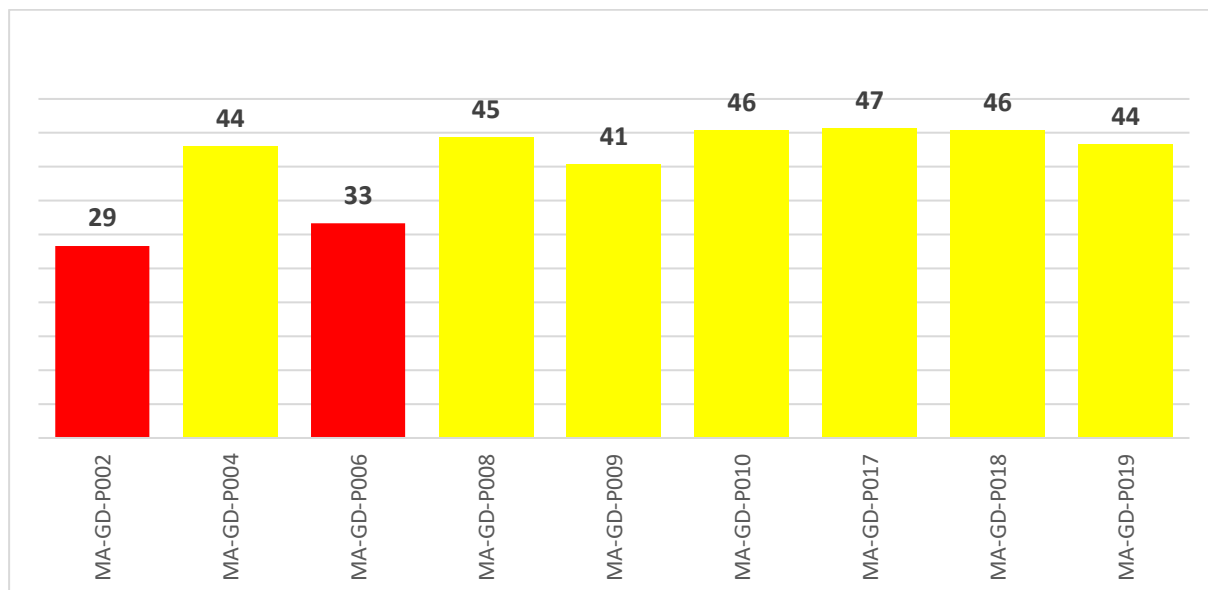
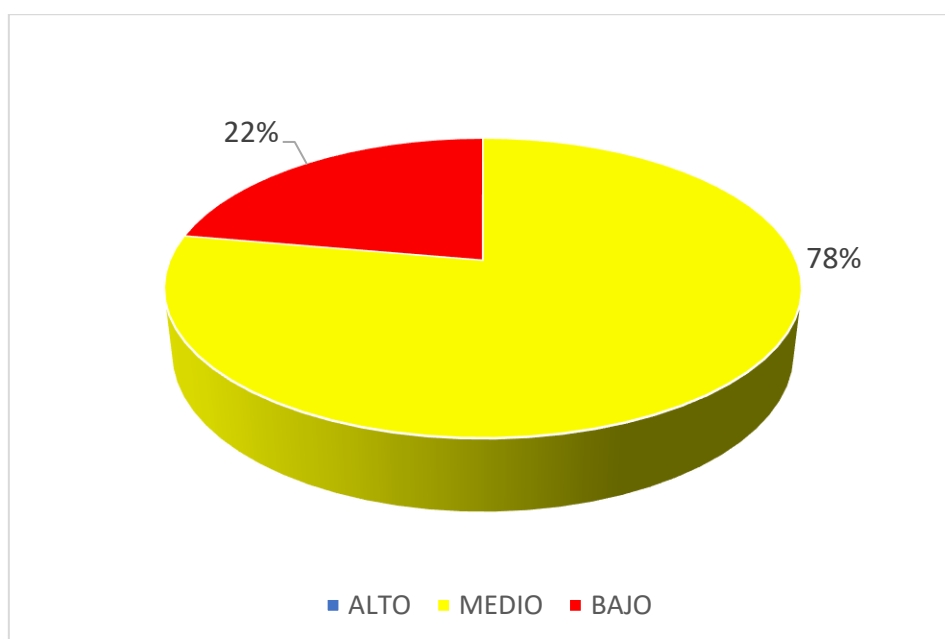


Ilustración 67. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DOCUMENTAL



De los nueve (9) procedimientos documentados por el proceso Gestión Documental, el 78% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO y el restante 22% una calificación en nivel BAJO correspondiente a dos procedimientos, lo que evidencia un incumplimiento en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de

optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

5.4 ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS – PROCESOS DE EVALUACIÓN

5.4.1 Análisis de procedimientos – Gestión Disciplinaria

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, en la calificación de las variables de los procedimientos, se identifica un alto nivel de cumplimiento (100%) en la definición de los formatos. Este resultado demuestra que se registra y se garantiza la trazabilidad de las actividades ejecutadas por el proceso, también refleja un fuerte compromiso con la estandarización y el correcto uso de las herramientas documentales en los procedimientos. Este resultado es especialmente positivo, ya que asegura uniformidad en la gestión disciplinaria y facilita la trazabilidad y consistencia en las operaciones.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: objetivo (75%), alcance (67%), marco legal (63%), definiciones (67%), actividades (75%) y control de cambios (75%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Se identifica un nivel de cumplimiento bajo de las variables puntos de control (0%) y flujograma (33%), lo cual es necesario revisar y ajustar de fondo porque:

- **Puntos de control:** La ausencia o descripción inadecuada de los puntos de control genera debilidades en el seguimiento de las actividades clave, lo que puede llevar a incumplimientos en la ejecución del procedimiento.
- **Flujograma:** La ausencia de un flujograma o su elaboración con una secuencia lógica incorrecta dificulta el entendimiento global del procedimiento, afectando su ejecución adecuada.

Ilustración 68. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DISCIPLINARIA

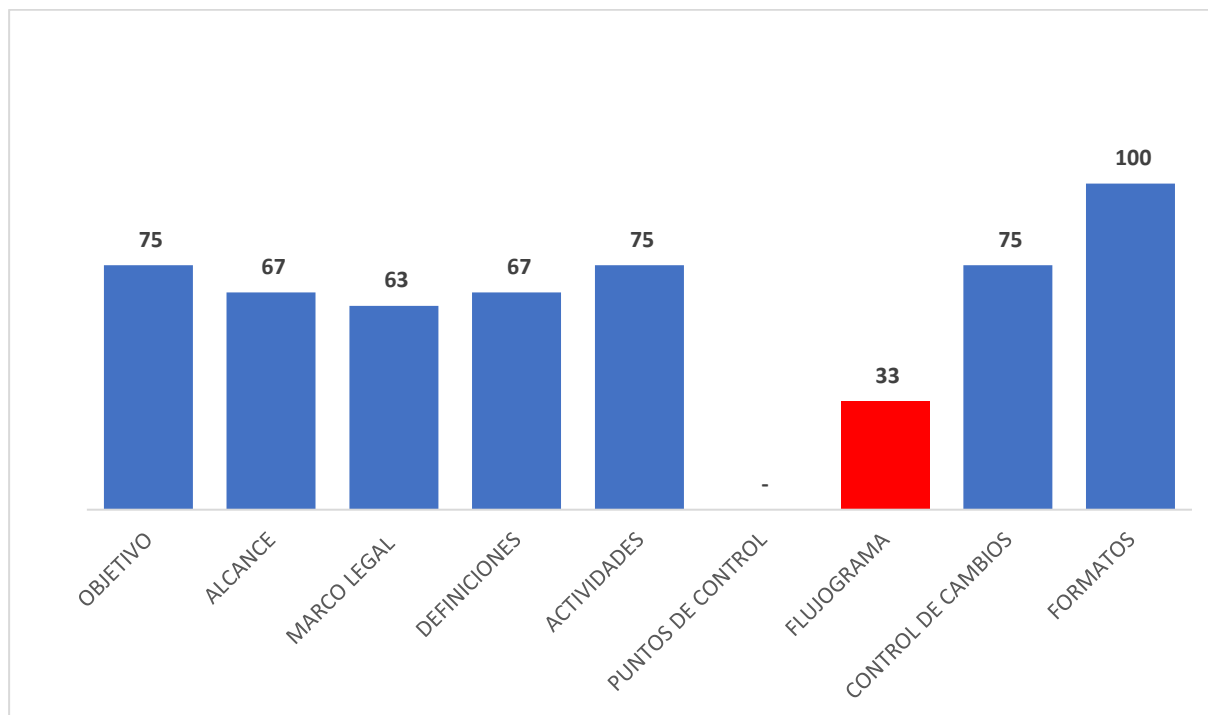
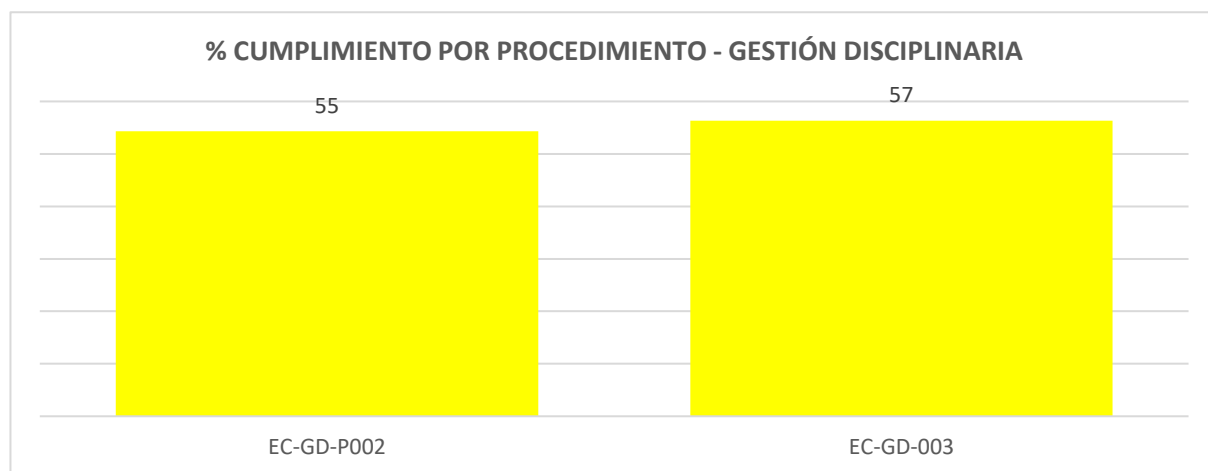
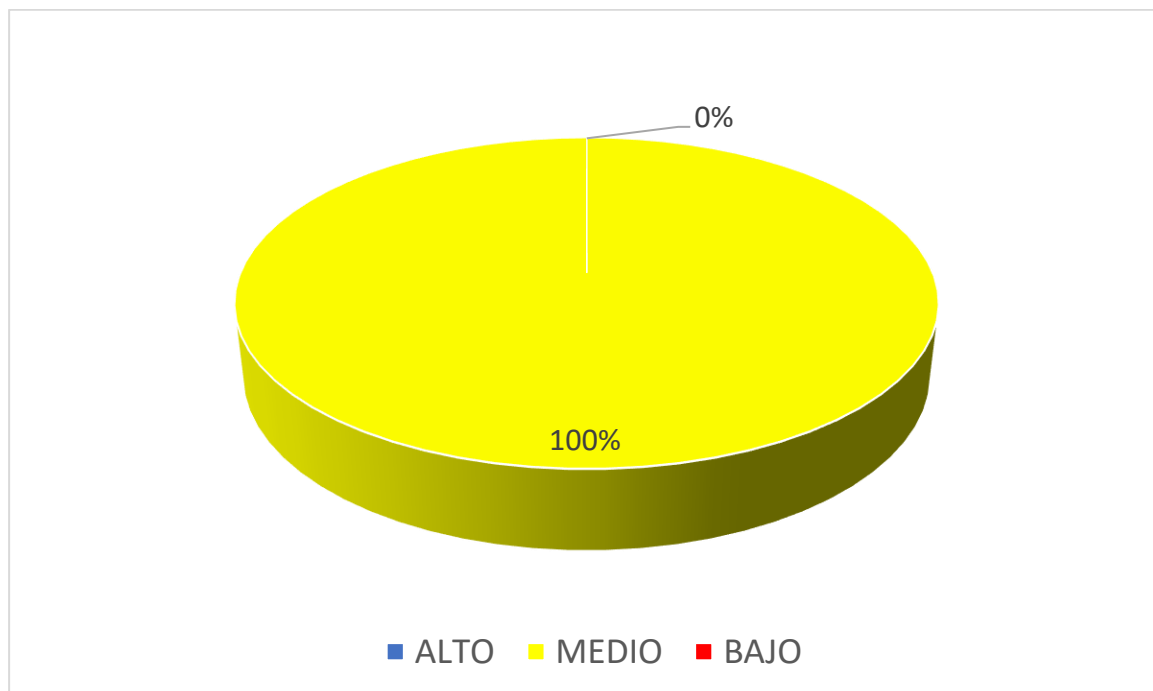


Ilustración 69. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - GESTIÓN DISCIPLINARIA

Ilustración 70. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - GESTIÓN DISCIPLINARIA



Los dos (2) procedimientos documentados por el proceso Gestión Disciplinaria, el 100% se obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento MEDIO. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

6.4.2 Análisis de procedimientos – Evaluación Independiente

Variables en alto nivel de cumplimiento: A nivel general, El análisis de las variables de los procedimientos del proceso Evaluación Independiente refleja un nivel ALTO en 6 de las nueve variables definidas, lo que evidencia un enfoque estructurado y metodológico en la documentación y ejecución de los procedimientos de la entidad. A continuación, se detalla el análisis de cada variable:

- **Objetivo (82%):** Se identifica que los objetivos están bien definidos y alineados con el propósito general del proceso. Sin embargo, aún existe margen de mejora para garantizar que todos los objetivos inicien con un verbo en infinitivo, describan claramente su propósito y estén directamente relacionados con las actividades del procedimiento.
- **Alcance (81%):** Aunque presenta un alto nivel de cumplimiento, es importante seguir trabajando en la especificación clara del inicio y final del procedimiento, así como en la delimitación de sus límites (espaciales, geográficos, temporales, y de recursos). Esto asegurará una comprensión más precisa del alcance y reducirá ambigüedades en su aplicación.

- **Definiciones (86%):** Las definiciones incluidas son relevantes y están organizadas de manera adecuada, facilitando la comprensión de los procedimientos. Para alcanzar un cumplimiento aún mayor, se recomienda garantizar que todas las siglas y abreviaturas utilizadas estén incorporadas en las definiciones y que estas se mantengan actualizadas y relacionadas con las actividades descritas.
- **Puntos de control (100%):** El cumplimiento total en esta variable resalta la adecuada identificación, despliegue y alineación de los puntos de control necesarios con los objetivos del proceso y la guía de riesgos de la entidad. Esto demuestra una gestión eficiente de riesgos, donde los atributos como el propósito, la periodicidad y la evidencia de ejecución se han definido y documentado de manera correcta.
- **Flujograma (95%):** El flujograma muestra un nivel de cumplimiento muy alto, reflejando una secuencia lógica y clara de las actividades. No obstante, es fundamental continuar evaluando y ajustando la simbología utilizada para garantizar que cumpla con los estándares establecidos en la entidad, lo que contribuirá a una visualización más precisa y estandarizada.
- **Formatos (100%):** Se logró identificar que los formatos están bien definidos, relacionados con las actividades del procedimiento y operativos en términos de funcionalidad. Esto asegura trazabilidad y evidencia documental de las decisiones tomadas en cada punto de control, fortaleciendo la transparencia y el seguimiento.

Variables en nivel medio de cumplimiento: Las variables que obtuvieron un nivel medio de cumplimiento fueron: marco legal (57%), actividades (79%) y control de cambios (71%). Sin embargo, estos resultados no alcanzan los niveles esperados y requieren una revisión y ajuste acorde con las necesidades de la entidad y el proceso.

Variables en nivel bajo de cumplimiento: Durante la evaluación de las variables no se identificó ninguna con nivel de cumplimiento BAJO, lo cual indica un cumplimiento aceptable en la aplicación de la metodología, conllevando a mejorar aquellas variables que se encuentran en nivel MEDIO de cumplimiento y fortalecer aquellas en nivel ALTO que no alcanzaron el 100%.

Ilustración 71. % DE CUMPLIMIENTO PARÁMETROS DE PROCEDIMIENTOS - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

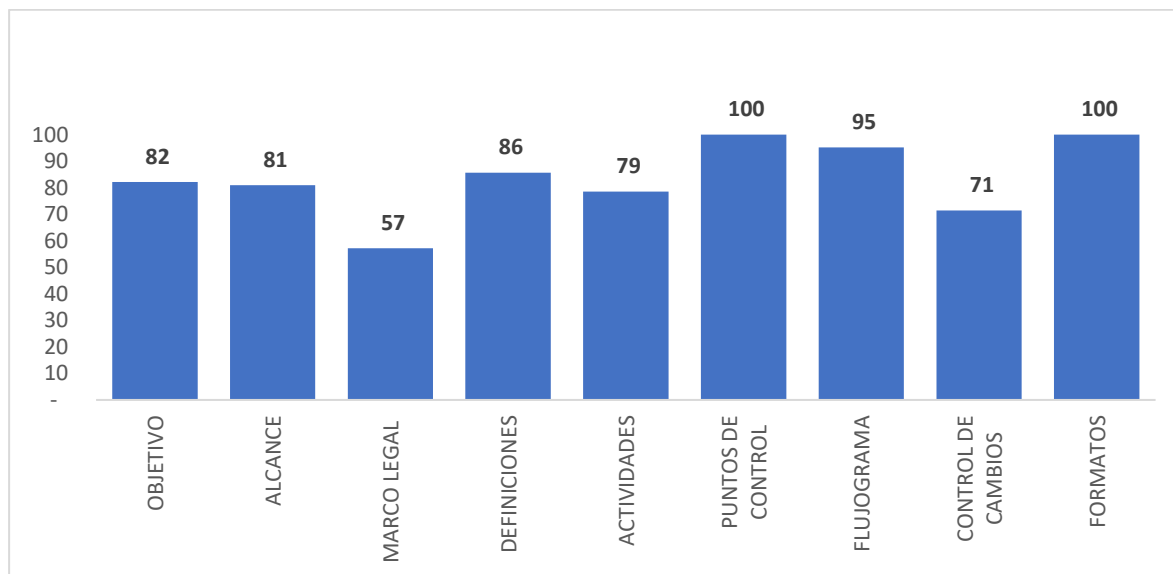


Ilustración 72. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

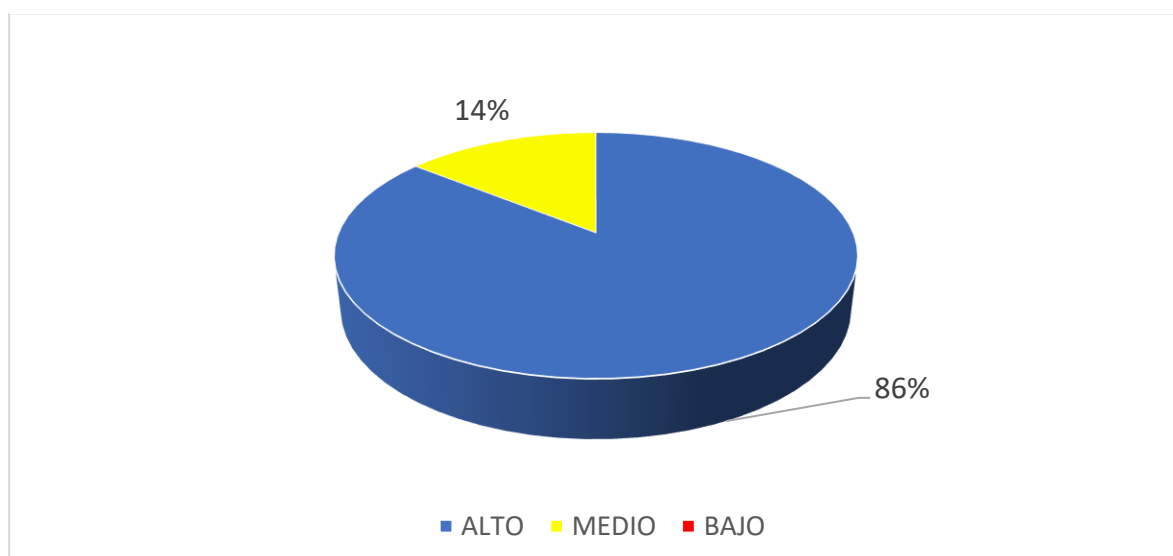
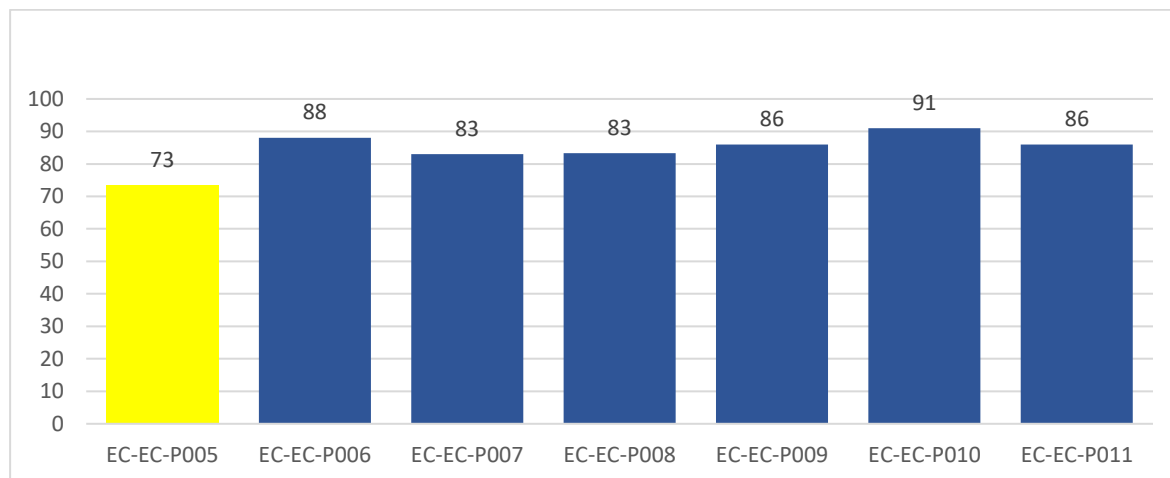


Ilustración 73. % CUMPLIMIENTO POR PROCEDIMIENTO - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



De los siete (7) procedimientos documentados por el proceso de Evaluación Independiente el 86% obtuvo una calificación con nivel de cumplimiento ALTO y el restante 14% una calificación en nivel MEDIO correspondiente a un (1) procedimiento, lo que evidencia un cumplimiento destacado en la aplicación de la metodología para la documentación de procedimientos. Estos resultados proporcionan una base para implementar mejoras y ajustes pertinentes, con el objetivo de optimizar la gestión del proceso, fortalecer su efectividad y garantizar una mayor conformidad con los estándares metodológicos establecidos.

6. RECOMENDACIONES

Responsabilidades en la Revisión de Documentos: La persona encargada de la revisión de documentos debe identificarse claramente con su nombre completo y cargo. Además, es crucial implementar y documentar un esquema de segregación de funciones, asegurando que las responsabilidades de revisión y aprobación sean desempeñadas por personas diferentes para evitar conflictos de interés. Se deben establecer lineamientos detallados y específicos que definan:

- Las condiciones bajo las cuales un documento puede ser aprobado.
- Los criterios que requieren ajustes o correcciones, teniendo en cuenta las variables preestablecidas en los procedimientos internos.

Adicionalmente, se recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal encargado para garantizar un entendimiento de estos lineamientos y fomentar la mejora continua del proceso.

Estandarización en la Redacción de Actividades: Los nombres de las actividades deben redactarse en forma de verbo en infinitivo para mantener coherencia y claridad en la definición de las acciones. Estas deben estar claramente relacionadas con la descripción de la actividad. Para facilitar esta uniformidad se deberían tener en cuenta:

- Implementar una plantilla o guía de redacción para actividades.
- Realizar revisiones periódicas para asegurar que las actividades cumplen con los criterios establecidos.
- Proporcionar ejemplos prácticos en los manuales operativos o procedimientos.

Definición de Puntos de Control: Los puntos de control deben ajustarse rigurosamente a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la guía de riesgos de la entidad. Para garantizar un proceso sólido y confiable, es importante que incluyan:

- Una descripción detallada y precisa de las actividades de control.
- La identificación del responsable específico para cada punto de control.
- Las posibles desviaciones que puedan ocurrir, junto con acciones correctivas y preventivas asociadas.

Las áreas responsables de diseñar los puntos de control deben trabajar en conjunto con los equipos de gestión de riesgos y aseguramiento de calidad, a fin de garantizar una alineación integral con los objetivos institucionales.

7. ANEXOS

Anexos 1. Criterios – Tabla de Calificación de Variables.

CRITERIOS - TABLA DE CALIFICACIÓN DE VARIABLES				
	DESCRIPCIÓN	BAJO (0 - 39)	MEDIO (40 - 79)	ALTO (80 - 100)
OBJETIVO	Finalidad para la cual se documenta el procedimiento, este debe ser claro, específico, alineado con la misionalidad de la entidad y fácil de entender para cualquier persona que lo lea.	El objetivo no se encuentra definido o no es claro, no define para que se documenta el procedimiento, su propósito o importancia y no es congruente con el título y actividades desarrolladas.	El objetivo se encuentra definido es comprensible pero no abarca el propósito claro del documento, su importancia y/o no es congruente con el título del procedimiento y las actividades desarrolladas.	El objetivo definido es claro, específico, fácil de comprender. Establece el contexto del por qué se documenta el procedimiento, su propósito e importancia, y es congruente con el título y actividades desarrolladas en su contenido.
ALCANCE	Delimitar de forma precisa y clara el contexto en el que se aplica el procedimiento, así como las personas o áreas involucradas y las actividades incluidas o excluidas.	El alcance no se encuentra documentado y/o no delimita de manera precisa y clara el contexto en el que se aplica el procedimiento ni establece su inicio y final, así como sus límites, omitiendo aspectos espaciales, geográficos, temporales, de recursos, entre otros. A pesar de encontrarse definido el alcance no manifiesta un punto de inicio y final claro para el lector.	El alcance se encuentra definido, precisa el inicio y/o final pero no es claro el contexto de su aplicabilidad (lugares, dependencias, exclusiones, recursos entre otros).	El alcance delimita de manera precisa y clara el contexto en el que se aplica el procedimiento estableciendo su inicio y final, así como sus límites, que incluyen aspectos espaciales, geográficos, temporales, de recursos, entre otros.

MARCO LEGAL	Identificar y documentar todas las leyes, normativas, y regulaciones aplicables que respaldan o condicionan el procedimiento.	El marco legal no se encuentra documentado en su totalidad (interno o externo).	El marco legal se encuentra definido, abarca los requisitos legales y reglamentarios sin embargo no están redactadas de manera precisa algunas referencias normativas, omitiendo su nombre completo, año de vigencia, artículo o sección relevante.	El marco legal se ha identificado y documentado de acuerdo con la Constitución Política, leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y acuerdos, organizados de manera lógica por relevancia. Se presenta de forma completa y precisa, indicando el nombre completo de la norma, su descripción, el año, el artículo o sección específica, y la entidad emisora.
DEFINICIONES	Identificar y documentar los términos pertinentes al contexto del documento necesarios para su comprensión de manera específica, clara y pertinente.	No se encuentran relacionadas ni descritas las definiciones en el procedimiento y/o se omiten siglas y abreviaturas clave para su entendimiento, adicionalmente no se encuentran en orden alfabético.	Las definiciones se encuentran definidas en el documento, sin embargo, no abarcan todo el contexto del documento, no guardan un orden alfabético y/o necesita complementarse.	Las definiciones están alienadas con el contexto del documento y abarcan los términos clave para su entendimiento. Se encuentran ordenadas alfabéticamente e incluyen las siglas y abreviaturas descritas en el procedimiento.
ACTIVIDADES	Descripción secuencial y lógica de las actividades, usando un lenguaje simple y comprensible, iniciando la redacción con verbos en infinitivo, detallando recursos, responsables, tiempo, frecuencia de ejecución y evitando detalles irrelevantes en su descripción.	Las actividades no guardan una secuencia lógica, no se encuentran los responsables asignados a cada actividad y no incluyen criterios de tiempo y plazos cuando se requiere.	Las actividades se encuentran redactadas iniciando con verbo en infinitivo y su secuencia es lógica y organizada, sin embargo, su redacción es confusa y omite algunos criterios como responsables, tiempos, recursos etc.	Las actividades guardan una secuencia lógica acorde con el trabajo realizado. Cada actividad tiene un responsable asignado, inicia su redacción con un verbo en infinitivo y se incluyen criterios de tiempo y plazos cuando la descripción lo requiere.
PUNTOS DE CONTROL	Identificación clara y completa de los puntos clave de control y verificación para la correcta ejecución de las actividades que lo requieren.	El procedimiento no cuenta con los puntos de control identificados y desarrollados de acuerdo con la simbología establecida por la entidad y no cumple con los atributos de diseño establecidos en la Guía de Riesgos de la entidad ((responsable, periodicidad, propósito, cómo, observaciones o desviaciones, y evidencia de ejecución).	Cuenta con algunos puntos de control identificados, pero no cumplen con todos los atributos de diseño de la Guía de Riesgos de la entidad.	El procedimiento incluye los puntos de control identificados y desarrollados de acuerdo con la simbología establecida en los flujogramas. Estos puntos se definen en las actividades que lo requieren y cumplen con los atributos de diseño de la Guía de Riesgos de la entidad (responsable, periodicidad, propósito, cómo, observaciones o desviaciones, y evidencia de ejecución).

FLUJOGRAMA	Representación visual del procedimiento de manera clara y coherente a la secuencia lógica de las actividades desarrolladas en el procedimiento, empleando la simbología definida en el Procedimiento para elaboración de documentos de la entidad.	El flujograma no presenta de manera clara la secuencia de las actividades desarrolladas, ni emplea la simbología adecuada.	El flujograma cuenta con la simbología correspondiente sin embargo no utiliza toda la simbología requerida en el documento.	Se representa de manera visual y clara el procedimiento, coherente a la secuencia lógica de las actividades desarrolladas, empleando la simbología definida en el Procedimiento para elaboración de documentos de la entidad.
CONTROL DE CAMBIOS	Documentar de manera clara todos los cambios realizados en los procedimientos de tal forma que facilite su revisión y aprobación, entendiendo el impacto de los cambios realizados.	Los cambios no se documentaron de manera clara y detallada, lo cual no facilita su revisión y aprobación. No se comprende el impacto de los cambios realizados, ni se asigna secuencialmente la nueva versión, su fecha y los responsables de la elaboración, revisión y aprobación.	Se cuenta con el control de cambios sin embargo su descripción no facilita la comprensión suficiente de los cambios realizados y los impactos generados y/o no se asigna secuencialmente el número de versión y su fecha, además se viola el principio de segregación de funciones.	Los cambios se documentaron de manera clara y detallada, facilitando su revisión y aprobación. Se comprende el impacto de los cambios realizados, asignando secuencialmente la nueva versión, su fecha y los responsables de la elaboración, revisión y aprobación, garantizando la segregación de funciones.
FORMATOS	Los procedimientos cuentan con formatos definidos y relacionados que faciliten la trazabilidad, control, eficiencia y eficacia de la ejecución de las actividades y puntos de control.	El procedimiento no cuenta con formatos y sus enlaces definidos y relacionados que faciliten la trazabilidad, control, eficiencia y eficacia de la ejecución de las actividades y puntos de control.	Se relacionan los formatos en algunas actividades y cuentan con su respectivo enlace para su consulta, sin embargo, no abren en su totalidad o son insuficientes.	Los formatos fueron definidos y relacionados de manera que faciliten la trazabilidad, el control, la eficiencia y la eficacia en la ejecución de las actividades y puntos de control cuando corresponda. Además, su enlace funciona correctamente para su visualización.

Anexos 2. Criterios – Tabla de Calificación de Variables

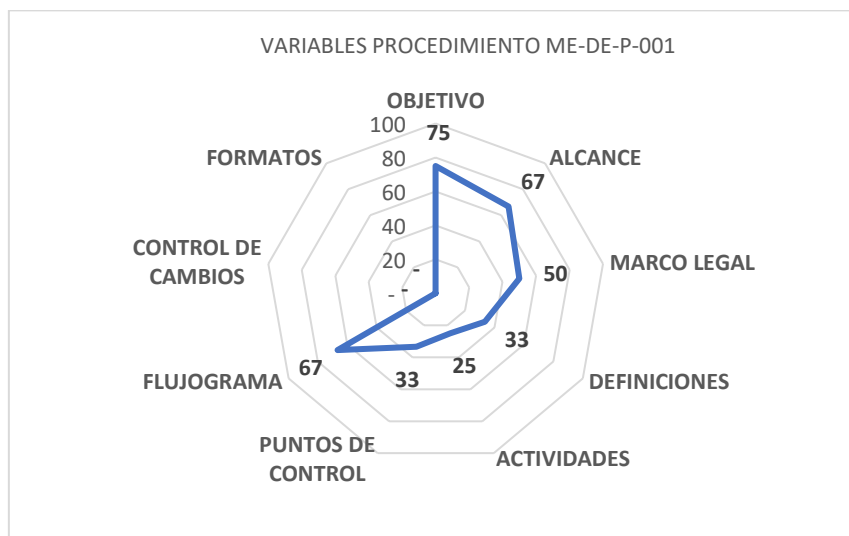
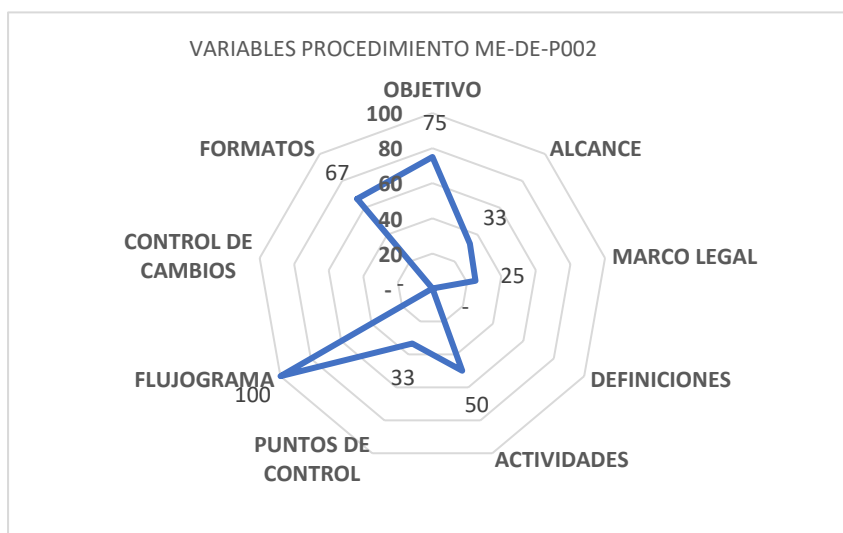
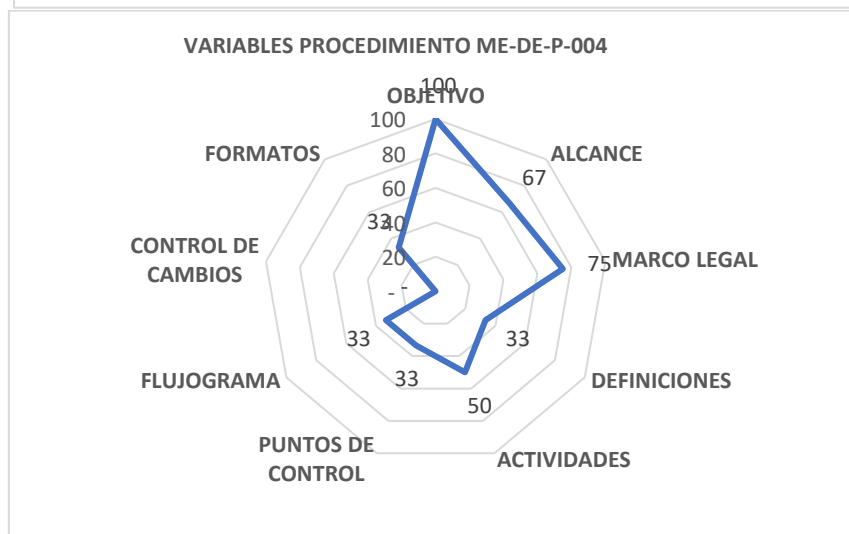


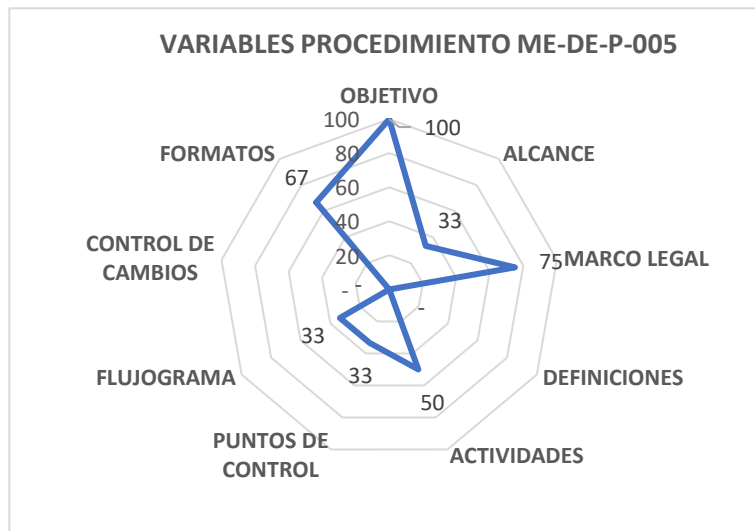
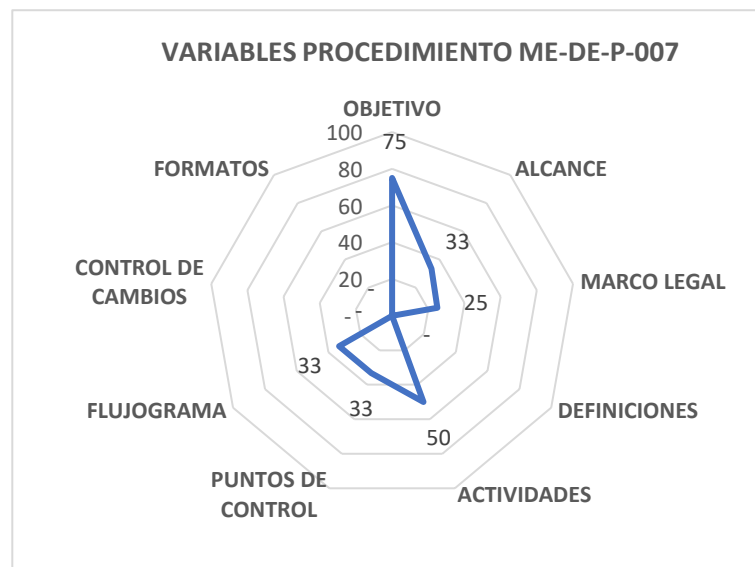
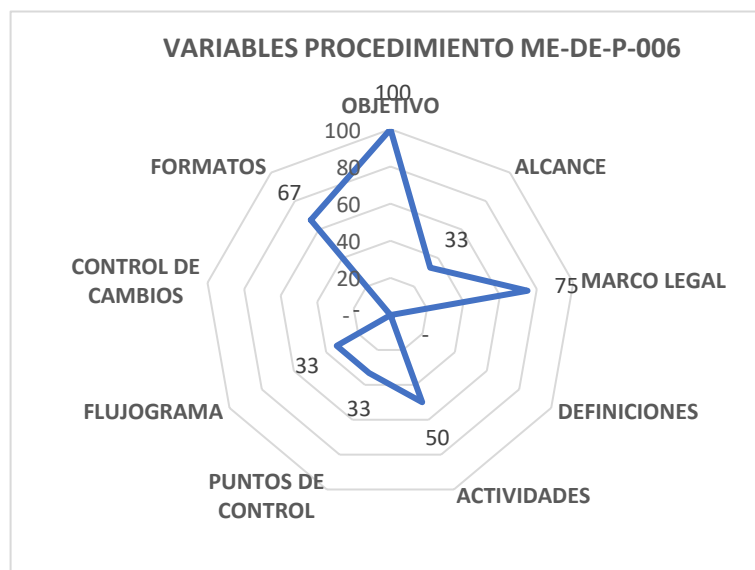
	DESCRIPCIÓN	VARIABLES	RESULTADO
OBJETIVO	Finalidad para la cual se documenta el procedimiento, este debe ser claro, específico, alineado con la misionalidad de la entidad y fácil de entender para cualquier persona que lo lea.	¿El objetivo inicia con un verbo en infinitivo?	☐
		¿Explica el propósito del procedimiento, que se quiere lograr con el?	
		¿Define la importancia de documentar el procedimiento?	
		¿El objetivo está relacionado con el título y las actividades del procedimiento?	
ALCANCE	Delimitar de forma precisa y clara el contexto en el que se aplica el procedimiento, así como las personas o áreas involucradas y las actividades incluidas o excluidas.	¿Especifica claramente el inicio del procedimiento?	☐
		¿Especifica claramente el final del procedimiento y la actividad con que finaliza?	
		¿Establece claramente los límites del procedimiento (espaciales, geográficos, de tiempo, de monto en dinero, entre otros)?	
MARCO LEGAL	Identificar y documentar todas las leyes, normativas, y regulaciones aplicables que respaldan o condicionan el procedimiento.	¿Se describen los decretos, resoluciones, circulares y reglamentos internos aplicables?	☐
		¿Se describe el artículo de la constitución, leyes, decretos resolución, ordenanza y acuerdos externos aplicables?	
		¿Las normas se listan en un orden lógico de relevancia?	
		¿Se citan las normas con precisión (nombre completo, descripción de la norma, año, artículo o sección específica, quién lo emite)?	
DEFINICIONES	Identificar y documentar los términos pertinentes al contexto del documento necesarios para su comprensión de manera específica, clara y pertinente.	¿Las definiciones incluidas están relacionadas con las actividades del procedimiento?	☐
		¿Las definiciones están ordenadas en orden alfabético ?	
		¿Se incluyen siglas y abreviaturas contenidas en el procedimiento?	
ACTIVIDADES	Descripción secuencial y lógica de las actividades, usando un lenguaje simple y comprensible, iniciando la redacción con verbos en infinitivo, detallando recursos, responsables, tiempo, frecuencia de ejecución y evitando detalles irrelevantes en su descripción.	¿Las actividades descritas en el procedimiento siguen una secuencia lógica y clara que garantice orden, coherencia, trazabilidad y cumplimiento de su objetivo, conforme a lo definido en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) numeral 4.1. Documentación de procedimientos?	☐

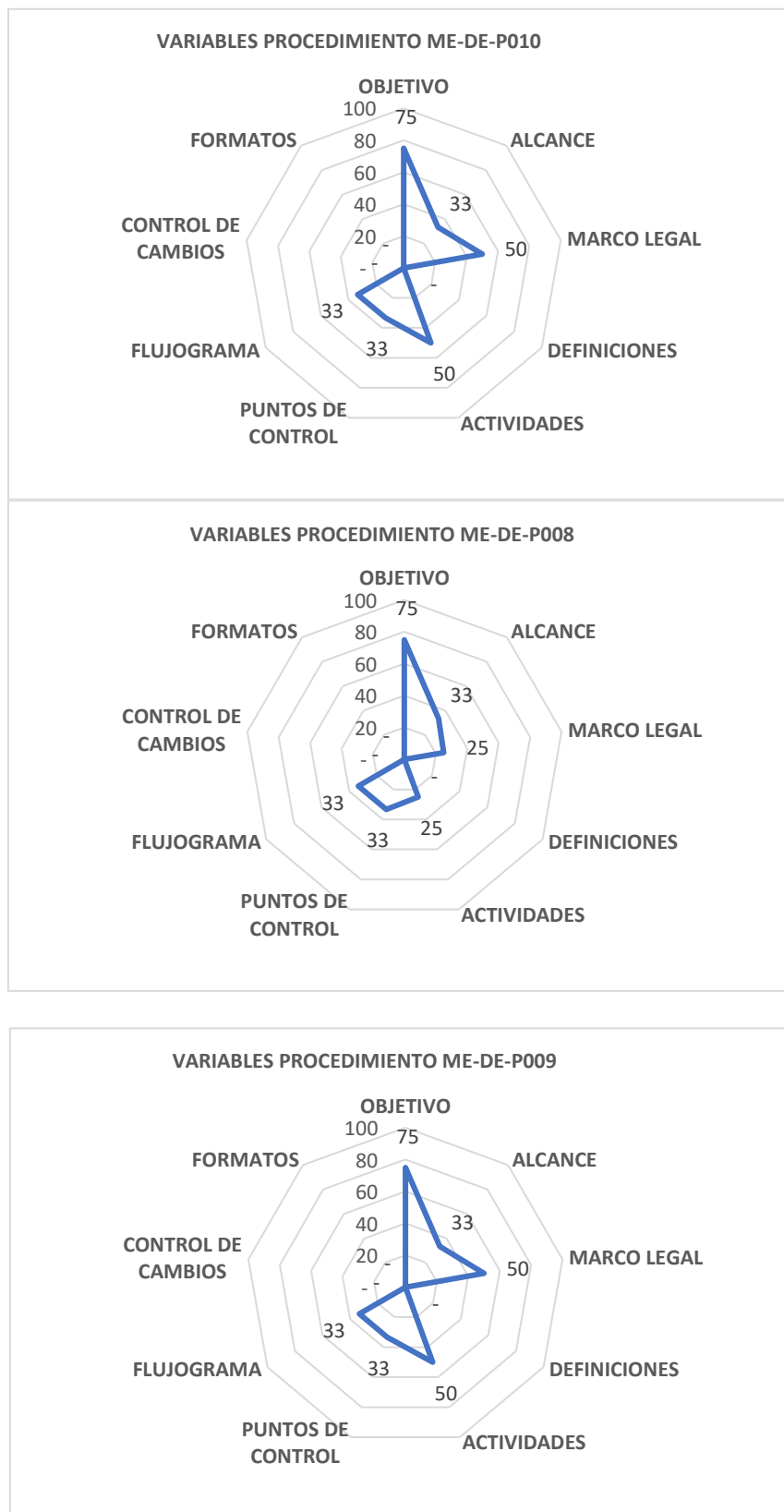


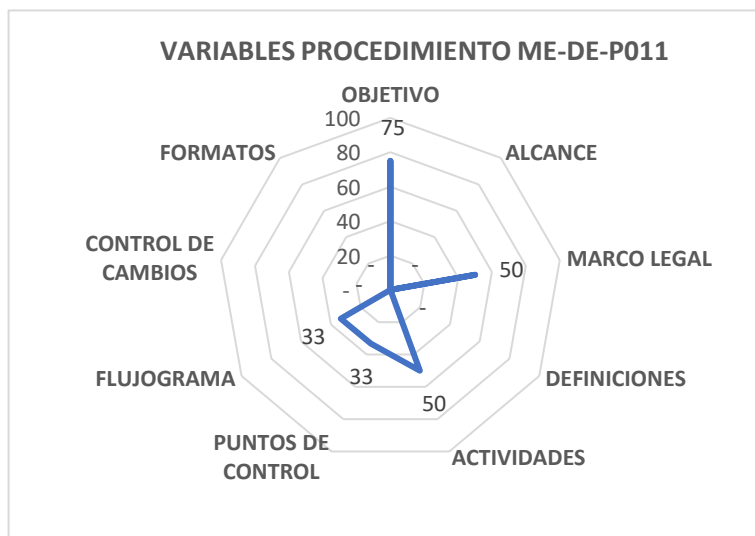
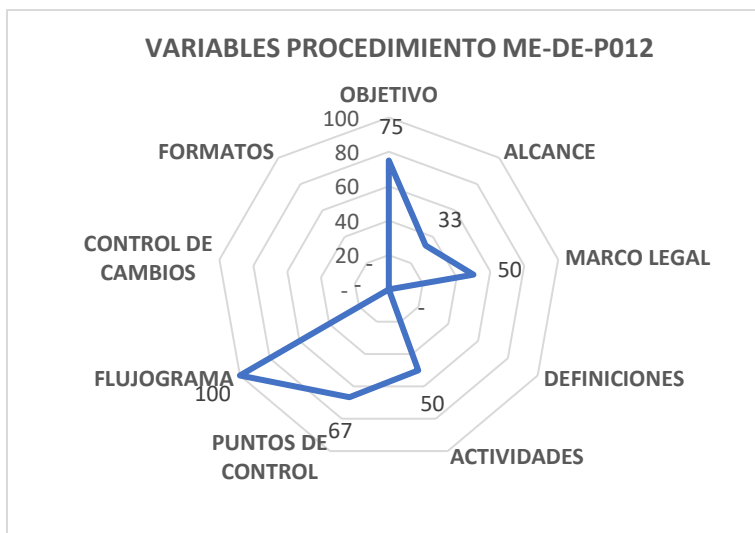
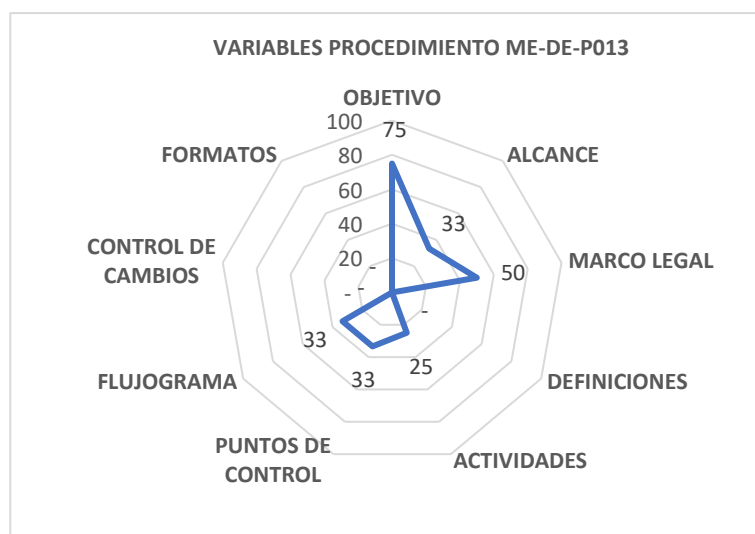
		¿Cada actividad tiene un responsable conforme a lo definido en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) numeral 4.1. Documentación de procedimientos?	
		¿Los nombres de las actividades están formuladas siempre iniciando con un verbo en infinitivo?	
		¿Se incluyen criterios de tiempos y plazos cuando aplique?	
PUNTOS DE CONTROL	Identificación clara y completa de los puntos clave de control y verificación para la correcta ejecución de las actividades.	¿El procedimiento cuenta con puntos de control desplegados?	
		¿Se definieron los puntos de control en las actividades que lo requerían, de acuerdo con el atributo de PROPÓSITO (revisar, verificar, validar, comparar, cotejar, detectar, aprobar, conciliar, etc.) establecido en la versión 3 de la Guía de Administración de Riesgos de la entidad?	
		¿Los puntos de control cumplen satisfactoriamente con los atributos de diseño establecidos en la Guía de Administración de Riesgo de la entidad en su versión 3, los cuales incluyen: responsable, periodicidad, propósito, metodología, observaciones o desviaciones, y evidencia de ejecución.?	
FLUJOGRAMA	Representación visual del procedimiento de manera clara y coherente a la secuencia lógica de las actividades desarrolladas en el procedimiento, empleando la simbología definida en el Procedimiento para elaboración de documentos de la entidad.	¿El flujograma describe de manera lógica la secuencia de las actividades?	
		¿La simbología empleada corresponde a la establecida en el procedimiento para la creación de documentos: Inicio, fin, actividad y punto de control?	
		¿El flujograma facilita la visualización global del procedimiento y sus actividades?	
CONTROL DE CAMBIOS	Documentar de manera clara todos los cambios realizados en los procedimientos de tal forma que facilite su revisión y aprobación, entendiendo el impacto de los cambios realizados.	¿Se describe de manera lógica la nueva versión que adopta el documento con el cambio?	
		¿Se describe la fecha en que se realizan los cambios en el documento?	
		Se especifica el nombre del funcionario que elabora, revisa y aprueba (se emplea la segregación de funciones)?	
		¿La redacción del cambio es clara y suficiente para identificar y facilitar su revisión y aprobación?	
FORMATOS	Los procedimientos cuentan con formatos definidos y relacionados que faciliten la trazabilidad, control, eficiencia y eficacia de la ejecución de las actividades y puntos de control.	¿Se definieron formatos en los puntos de control del procedimiento, cuando aplique?	
		¿Se describen formatos en las actividades del procedimiento, cuando aplique?	
		¿Los vínculos para abrir los formatos funcionan correctamente?	

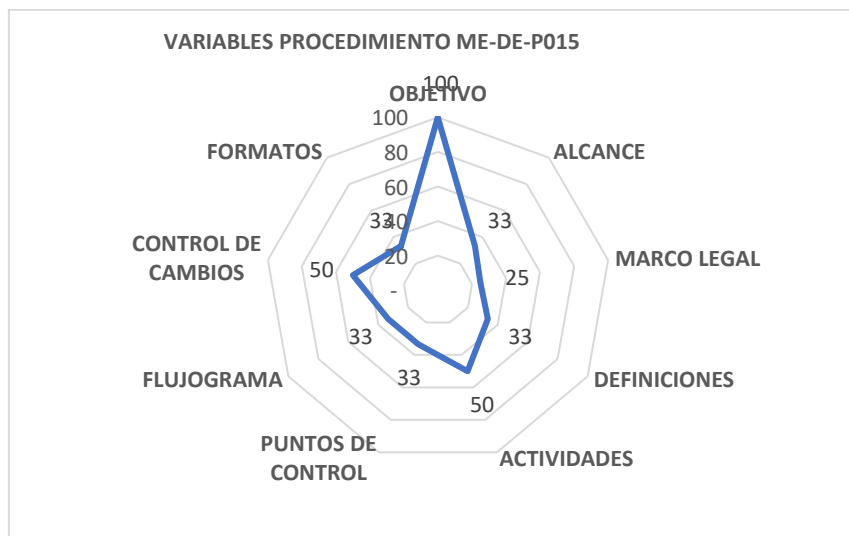
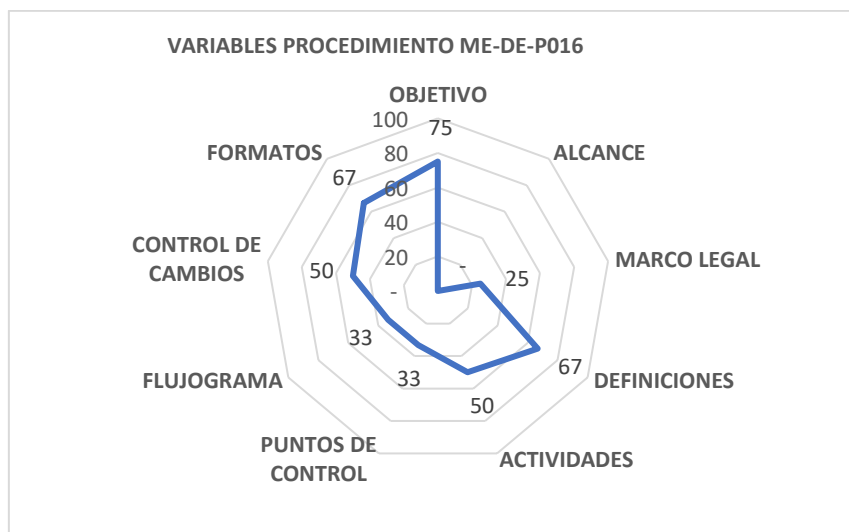
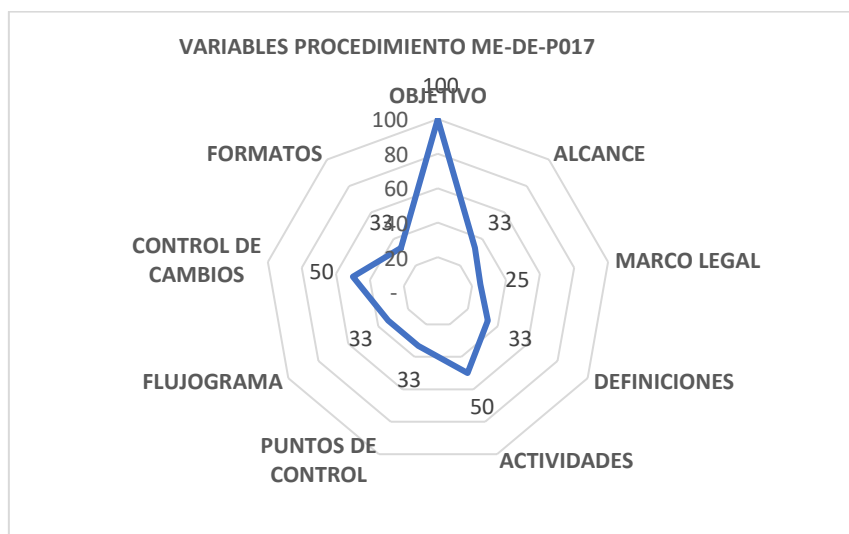
Anexo 3. Gráficos variables procedimientos Direccionamiento Estratégico

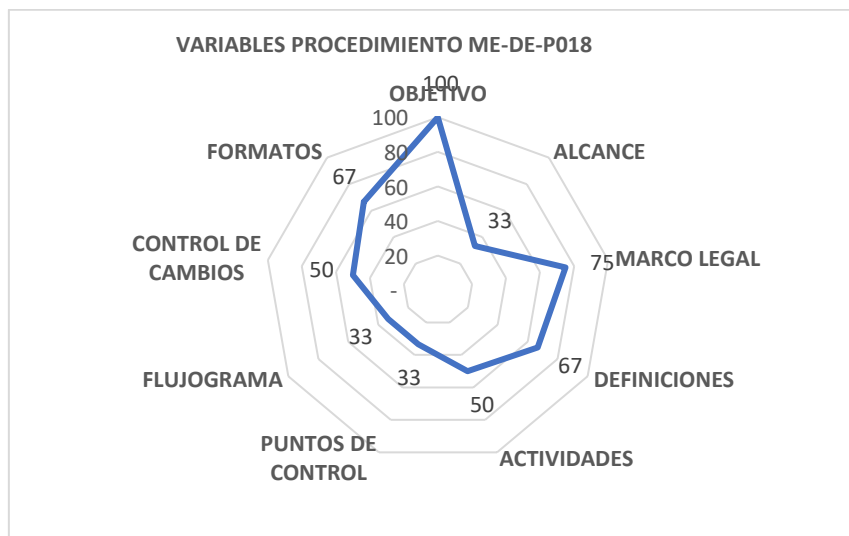






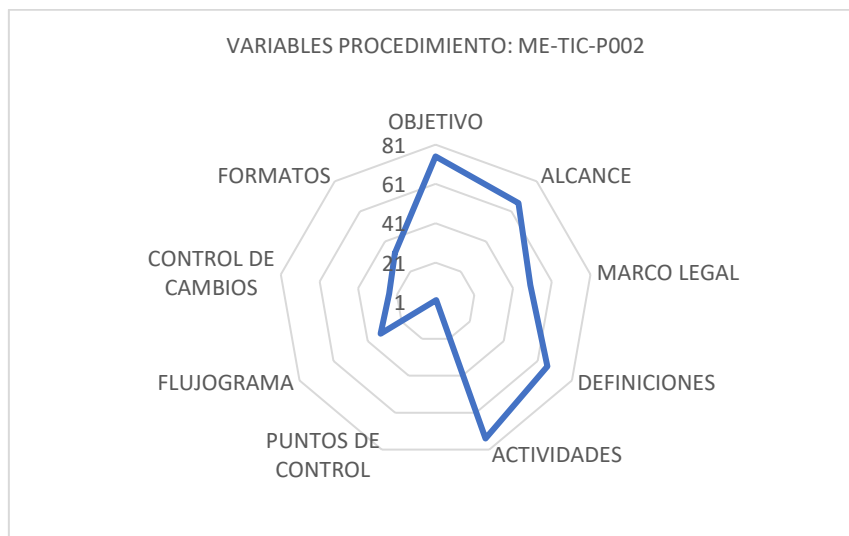
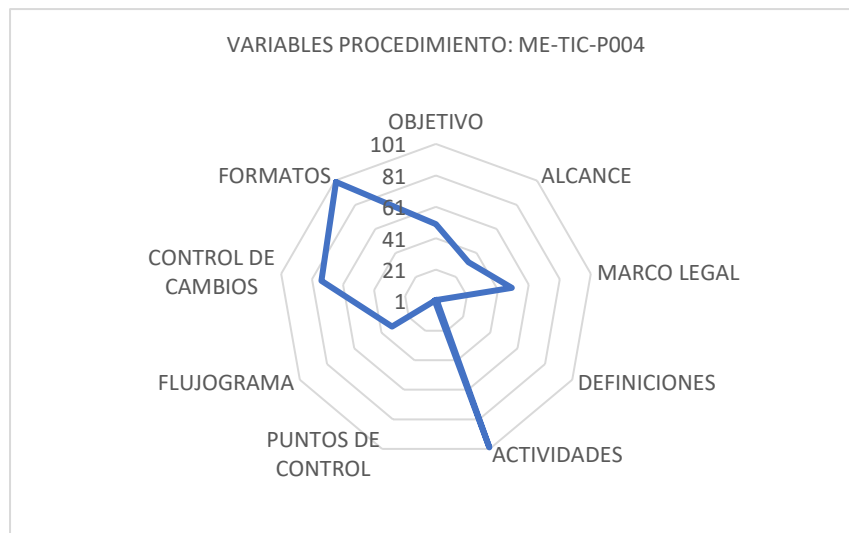
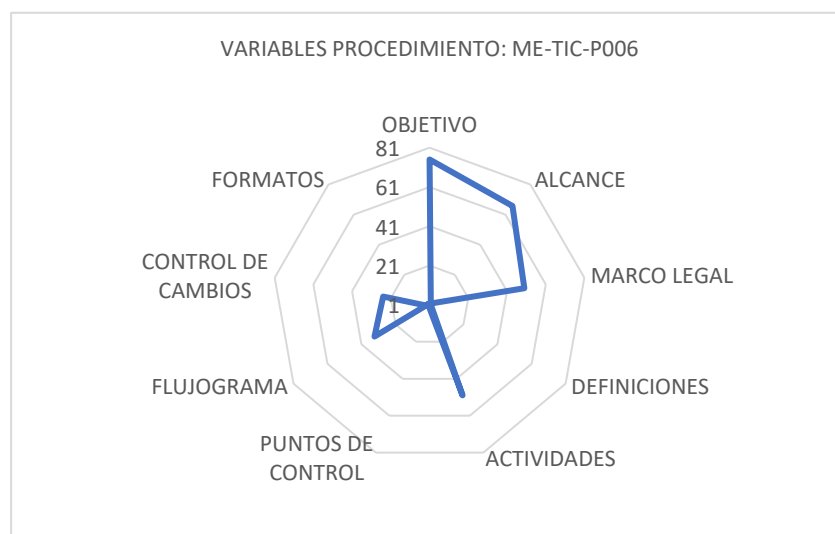


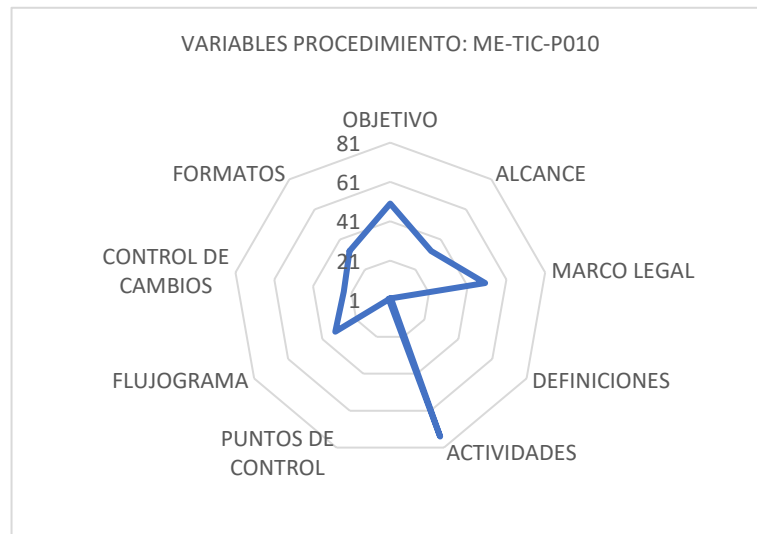
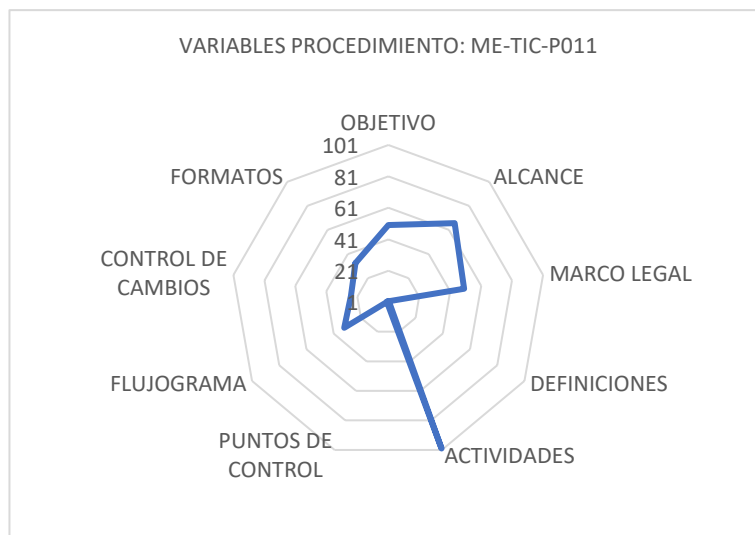
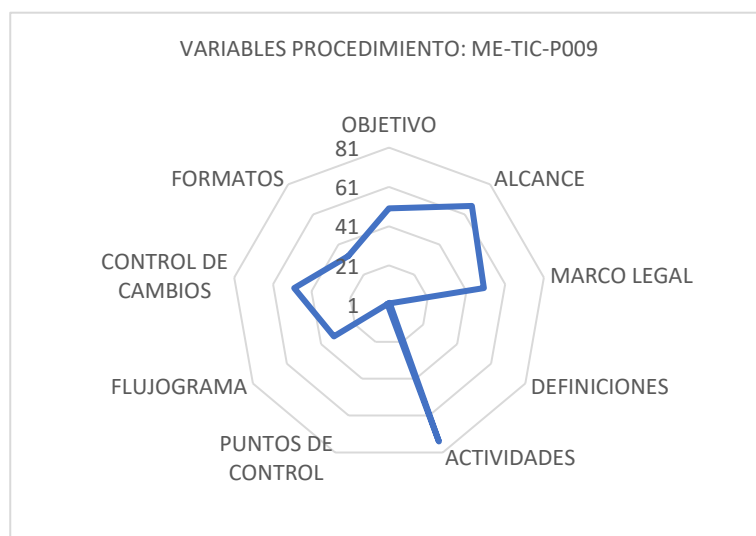


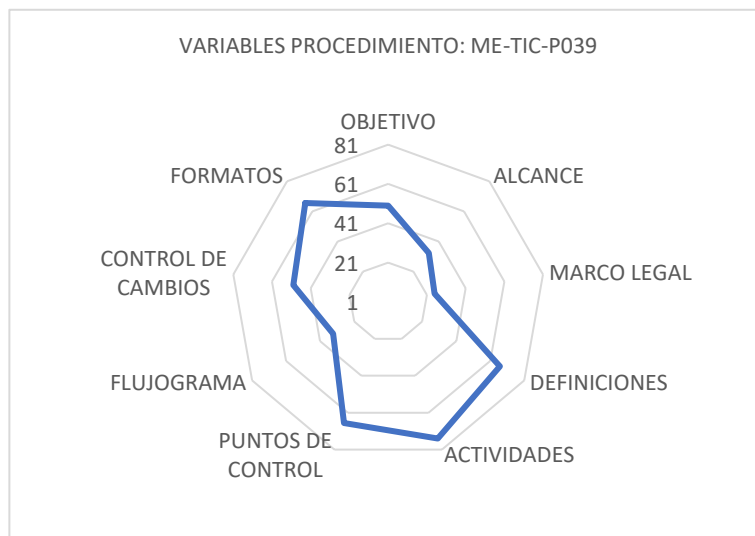
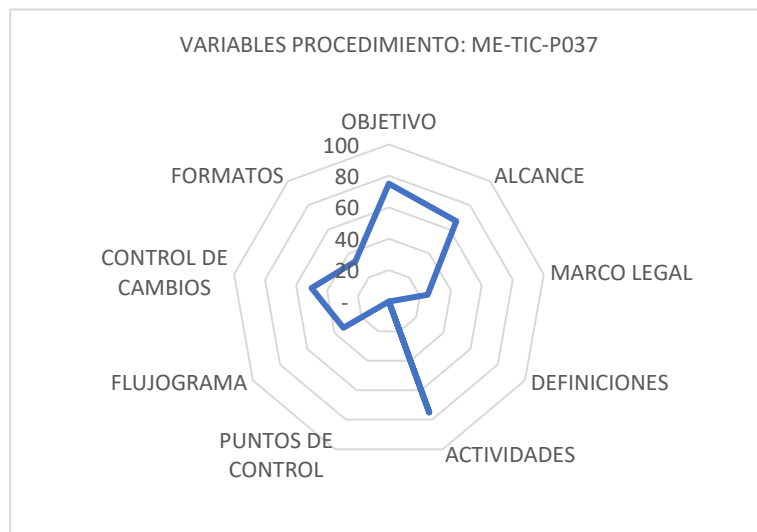
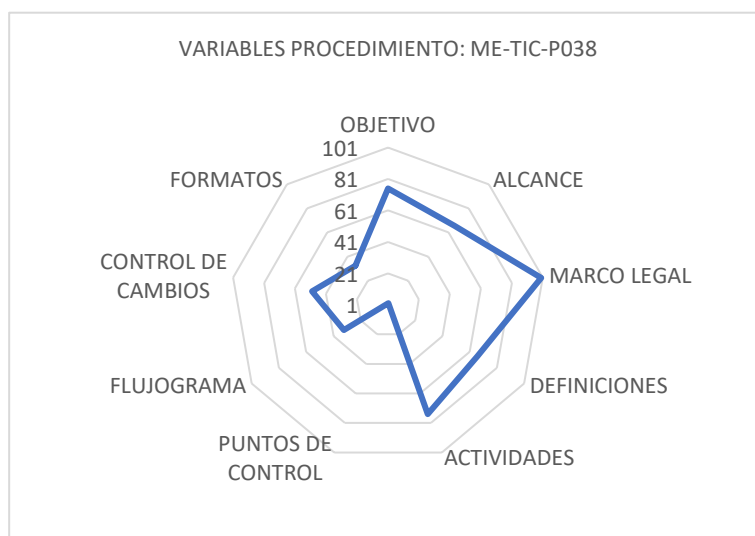


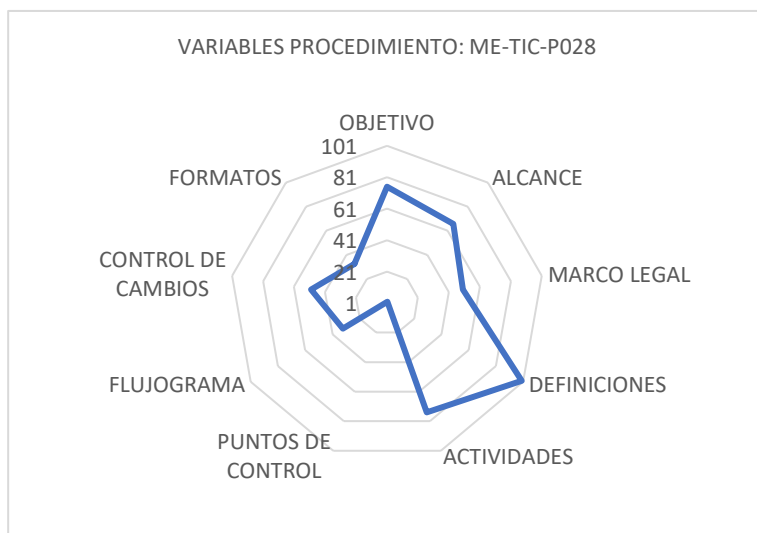
Anexo 4. Gráficos variables procedimientos – Gestión de las Tecnologías e Información

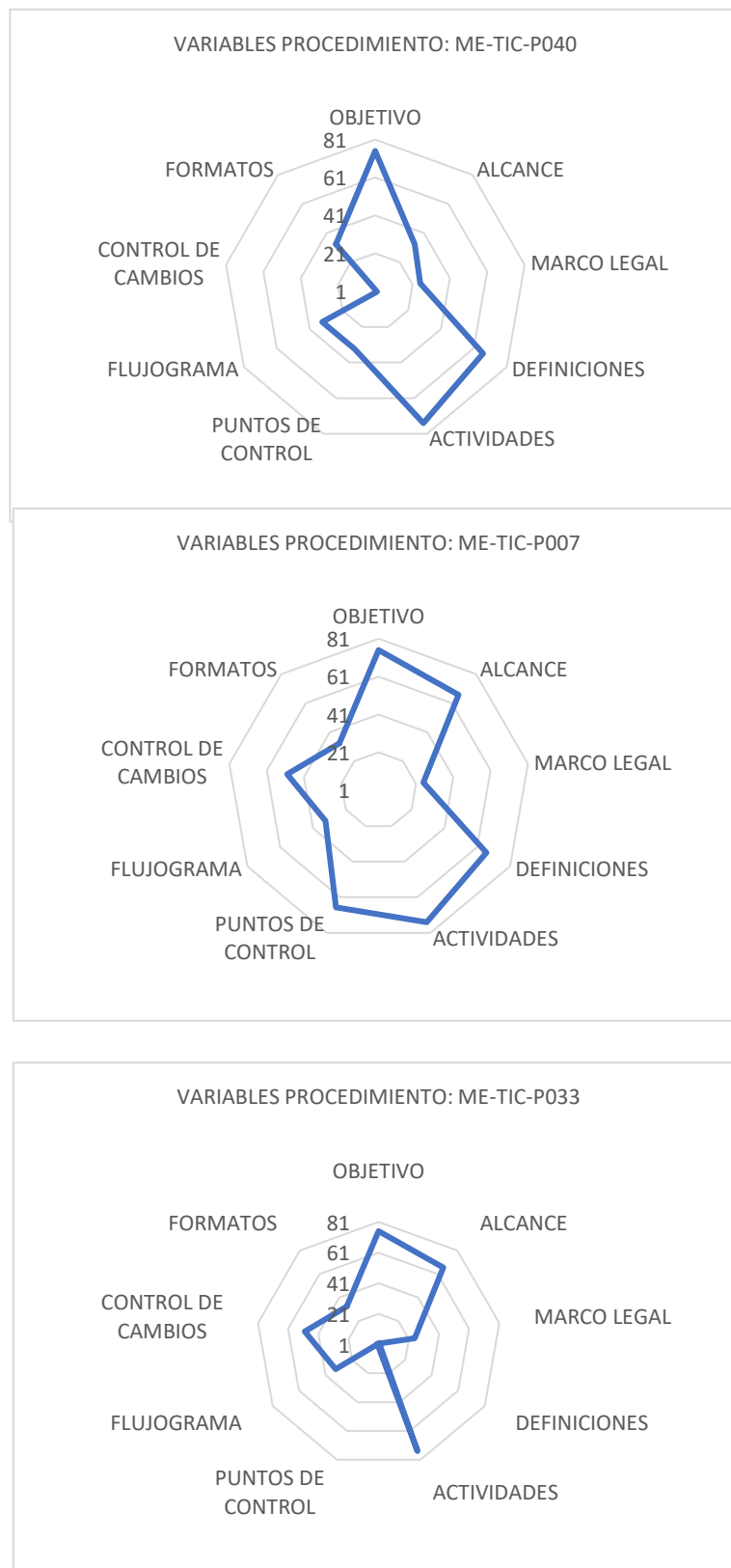


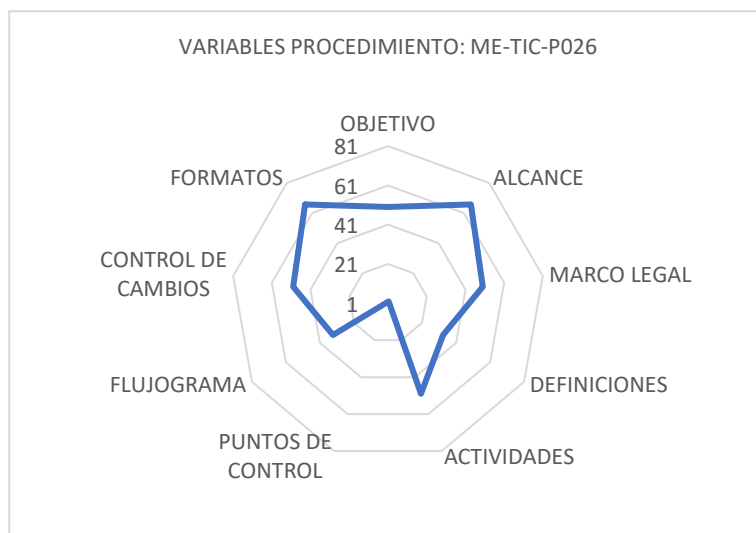
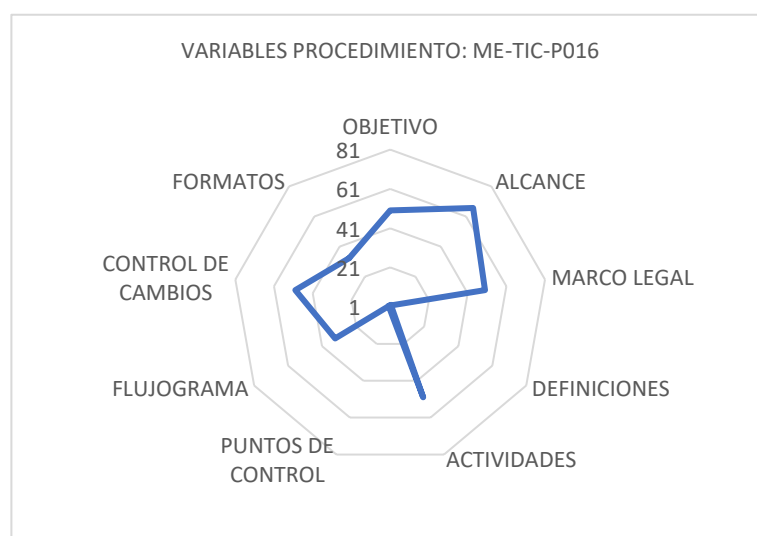


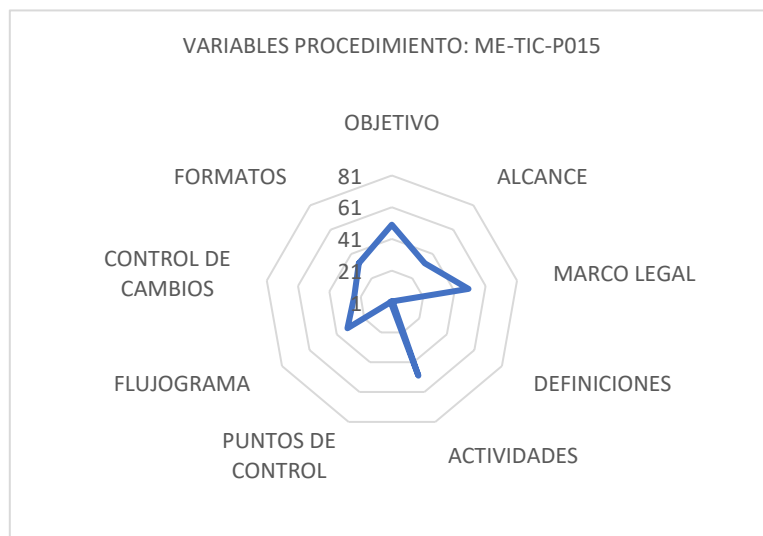
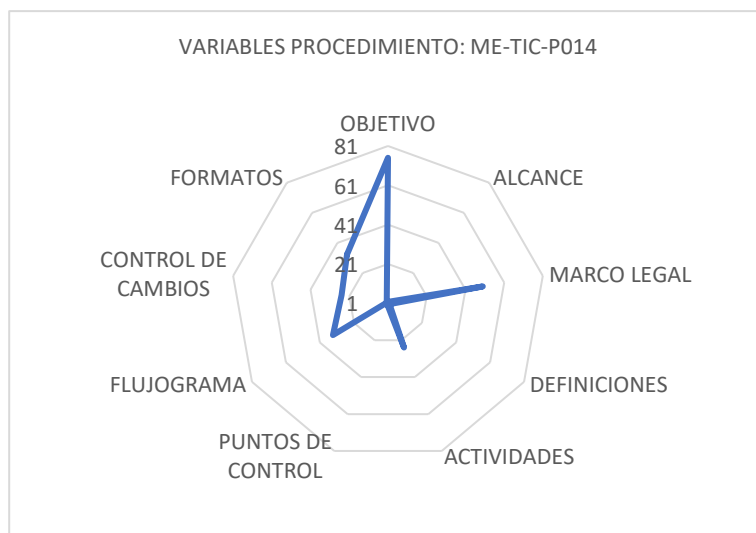
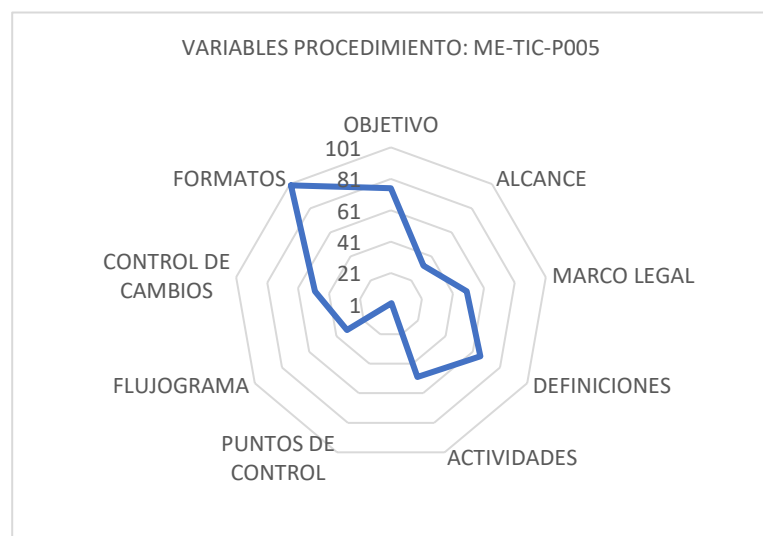


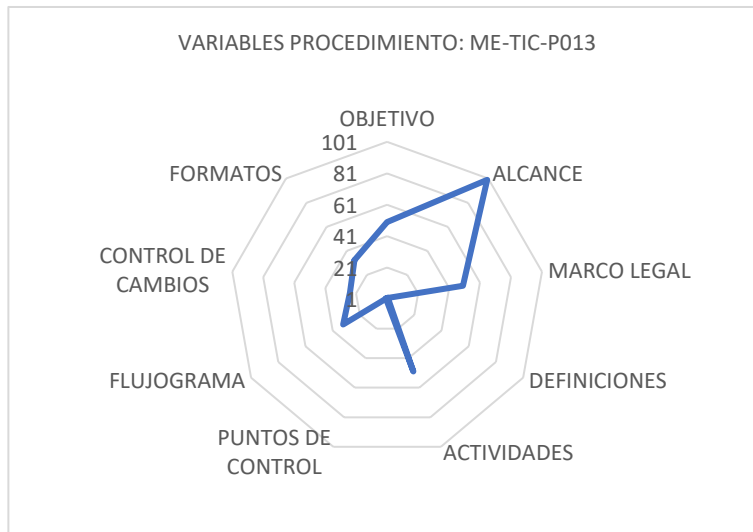
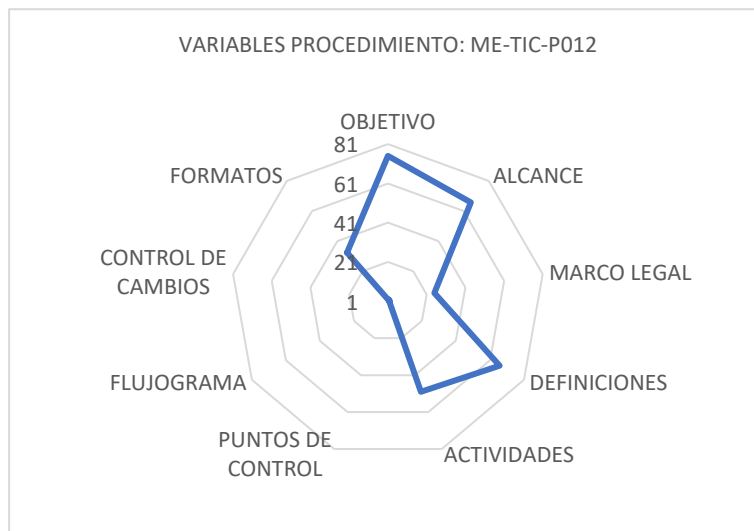




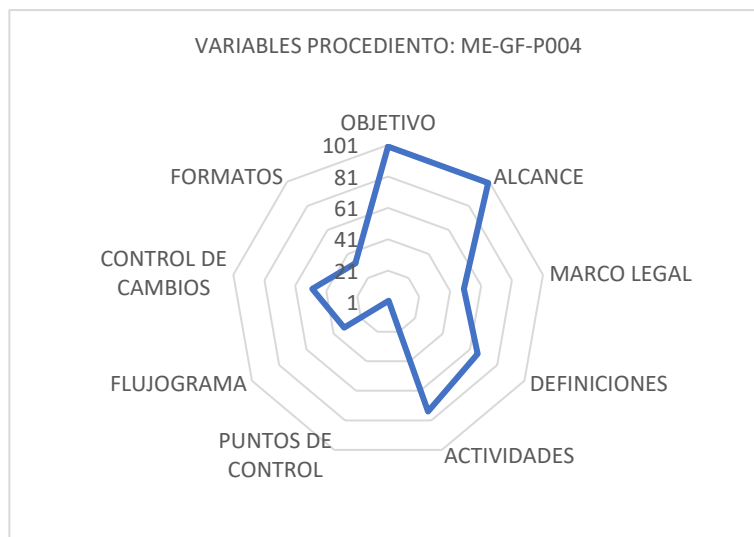
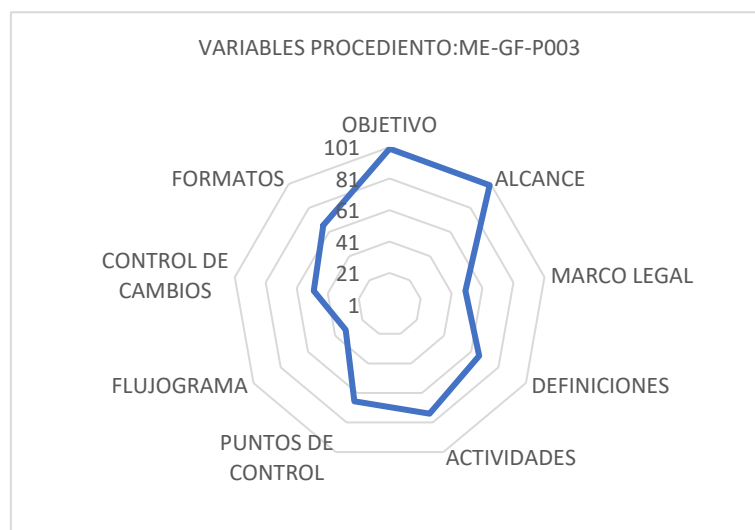


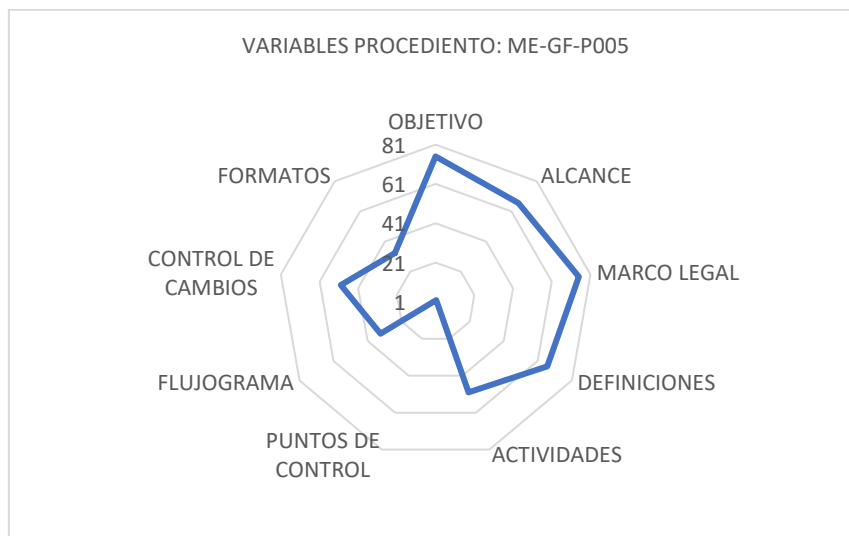
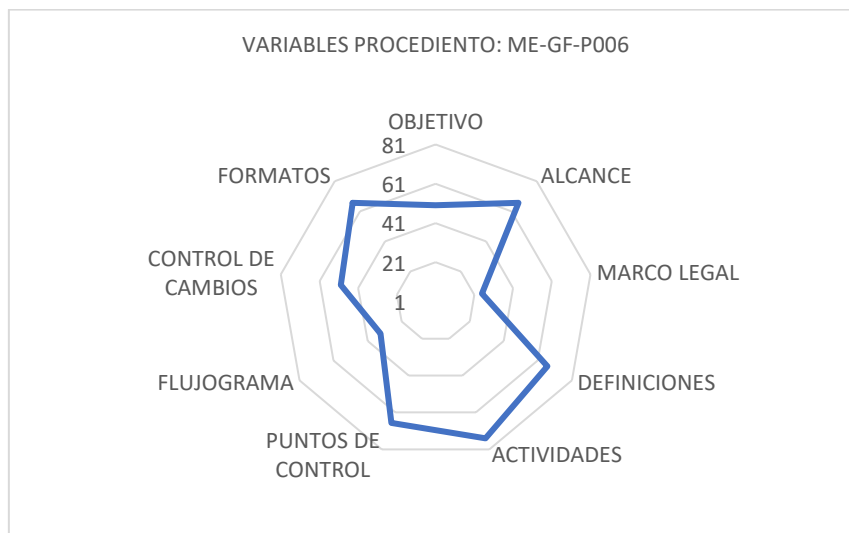
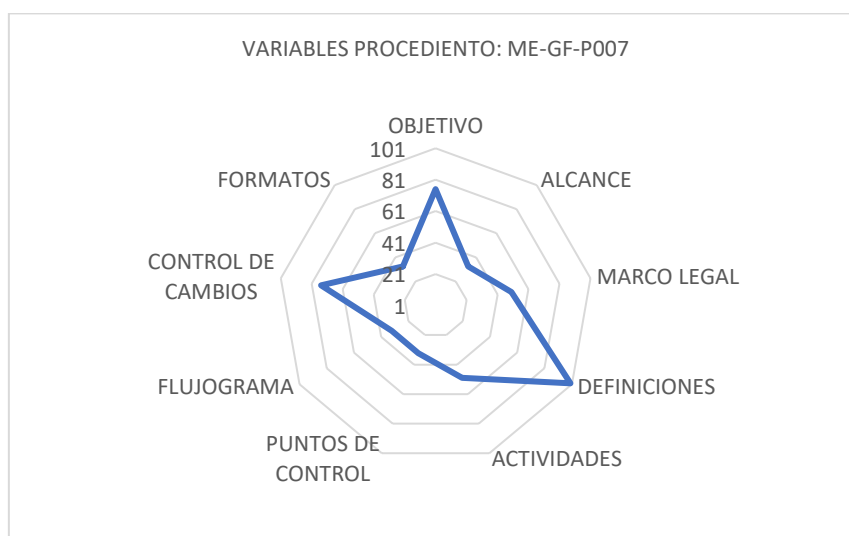


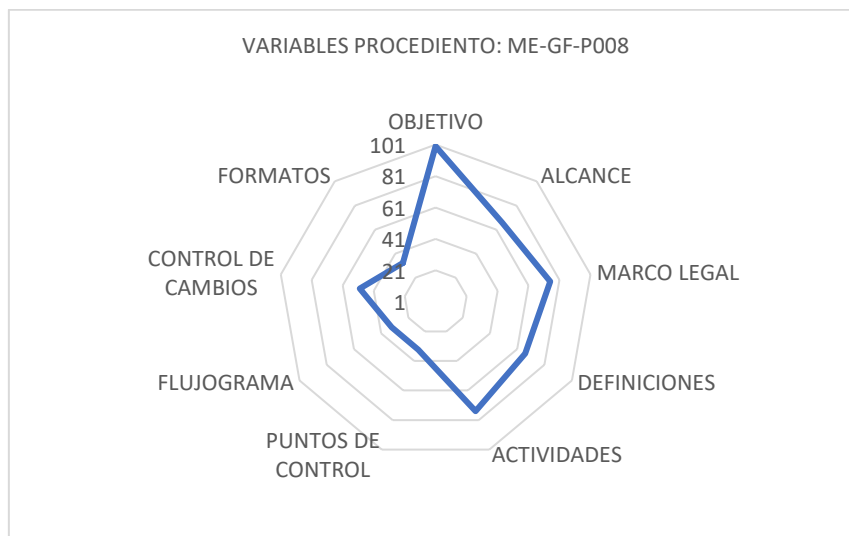
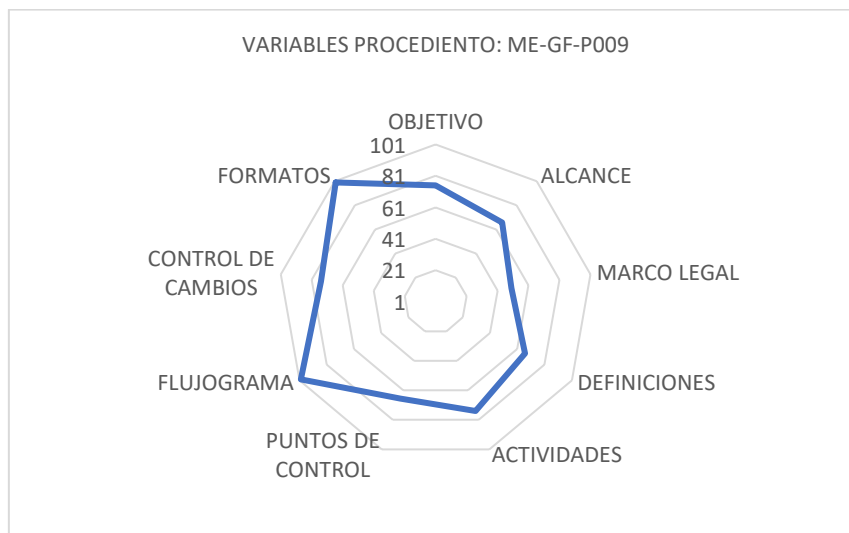
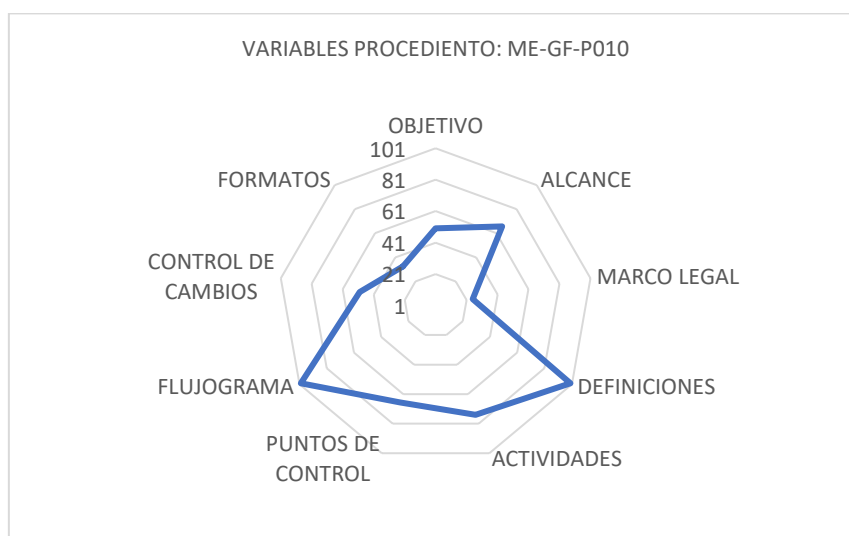


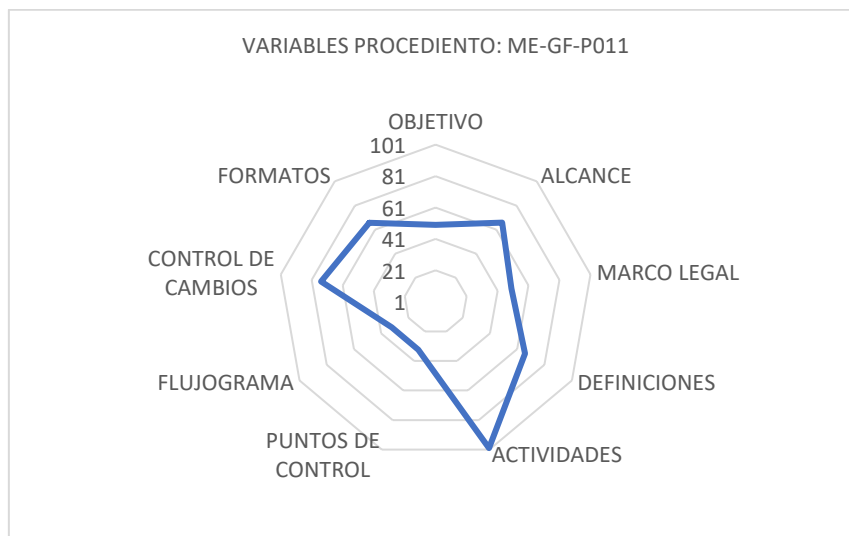
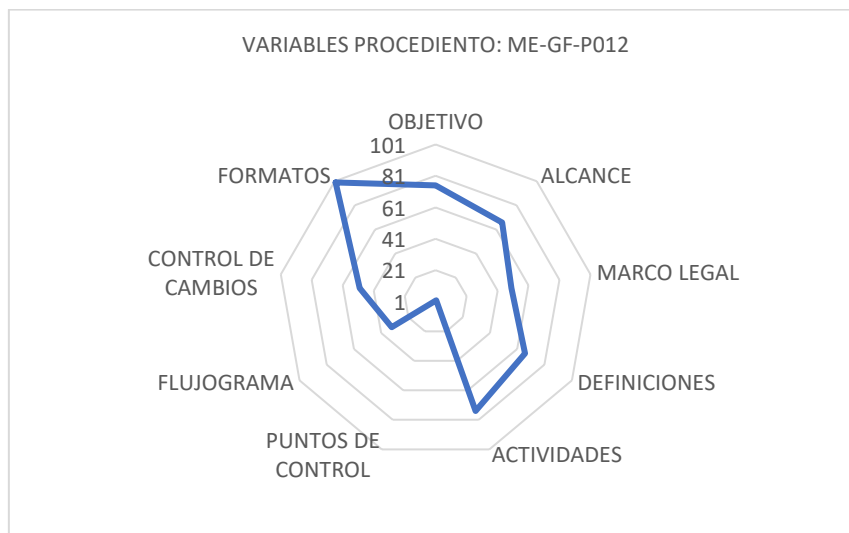
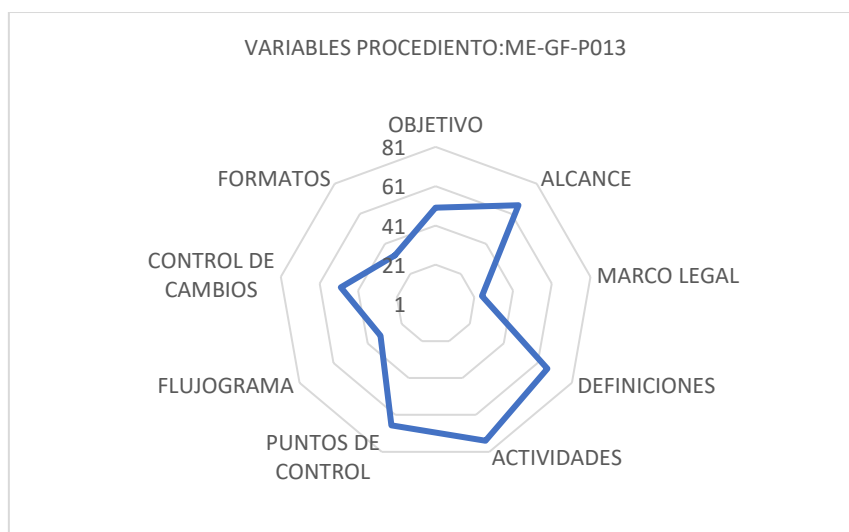


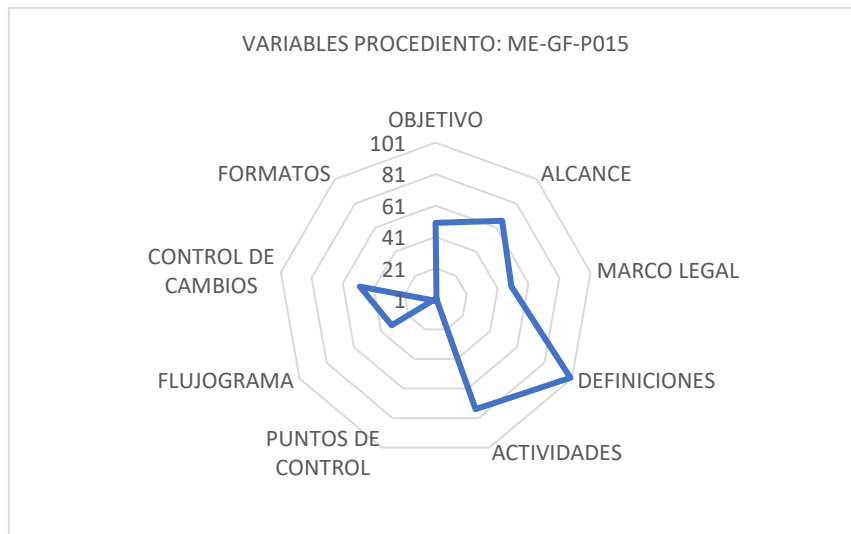
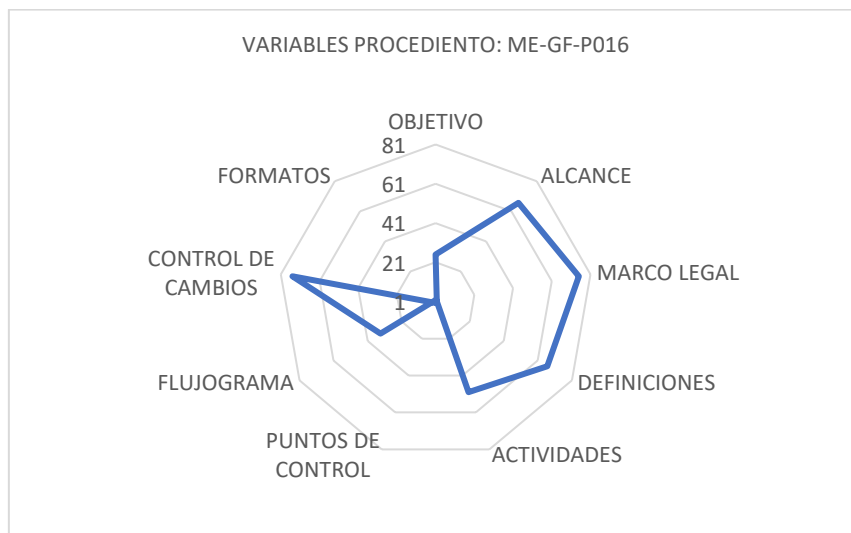
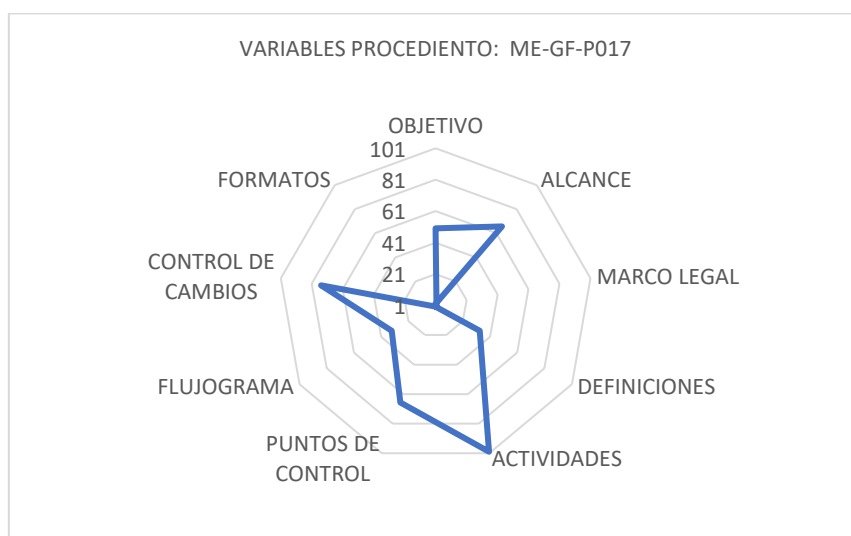
Anexo 5. Gráficos variables procedimientos – Gestión de Recursos Financieros

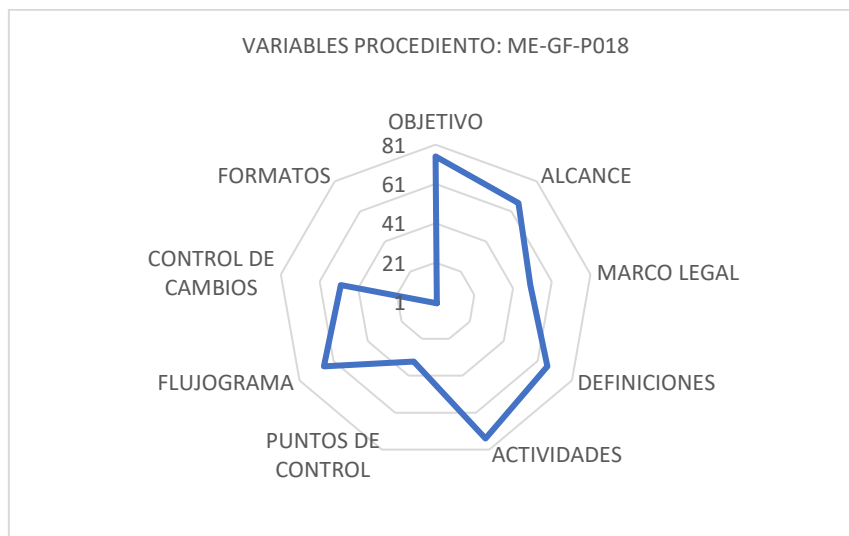
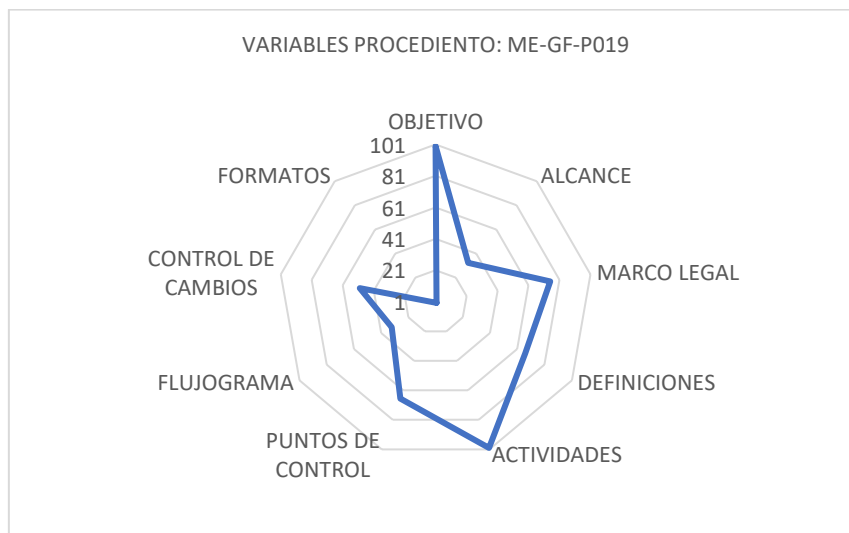
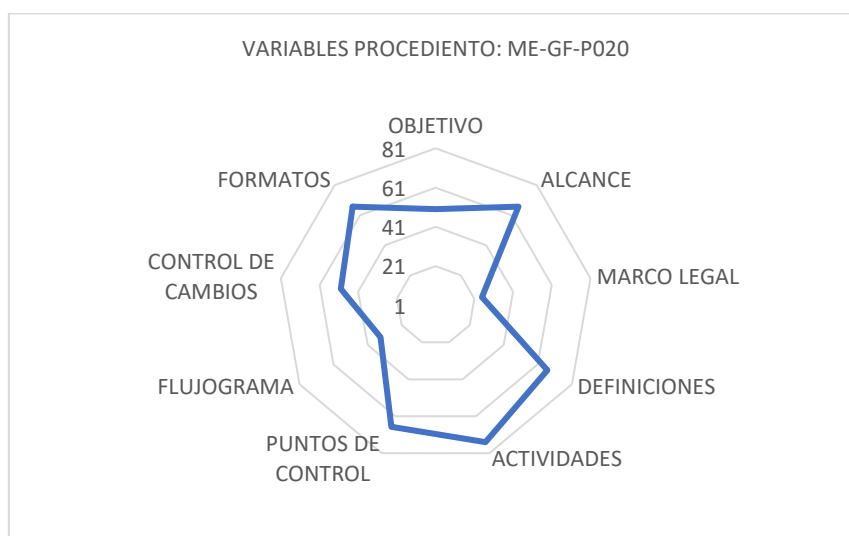


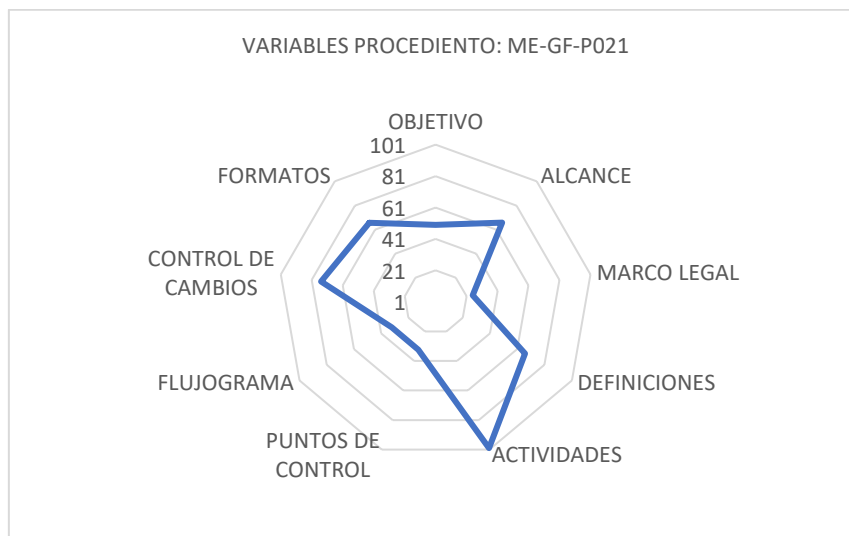
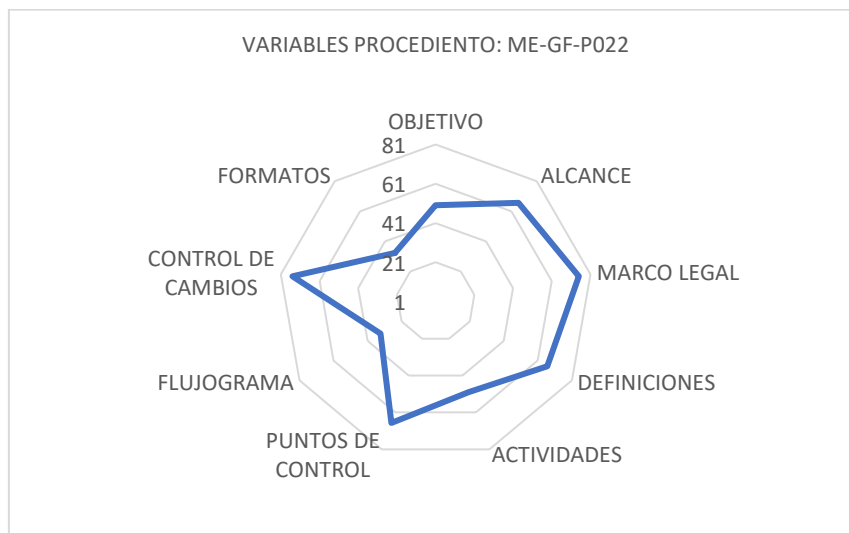
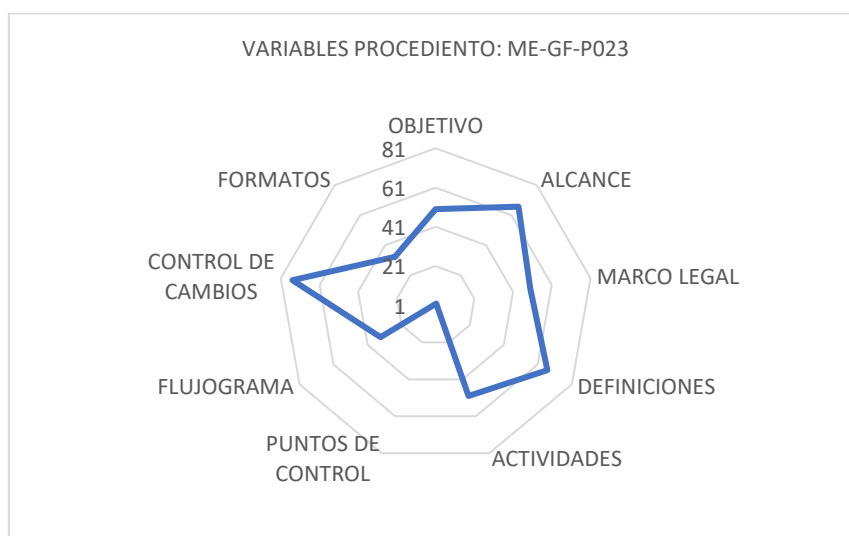


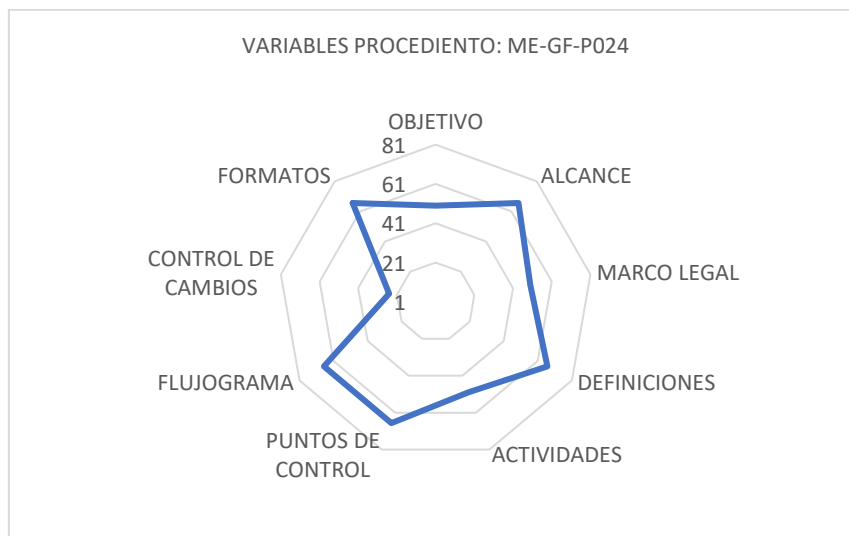
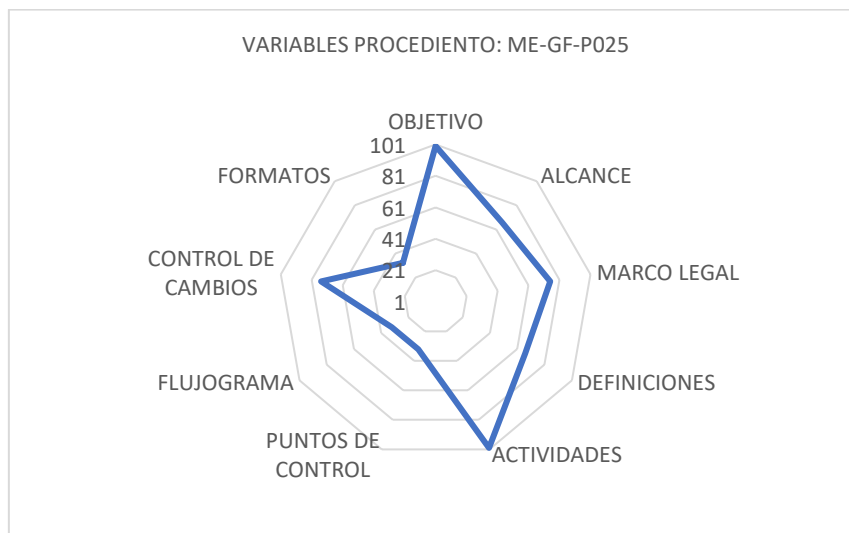
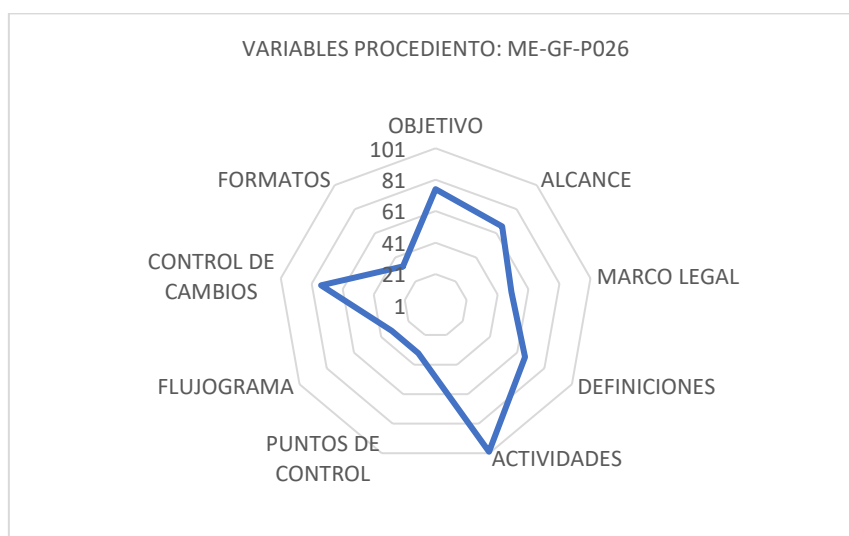


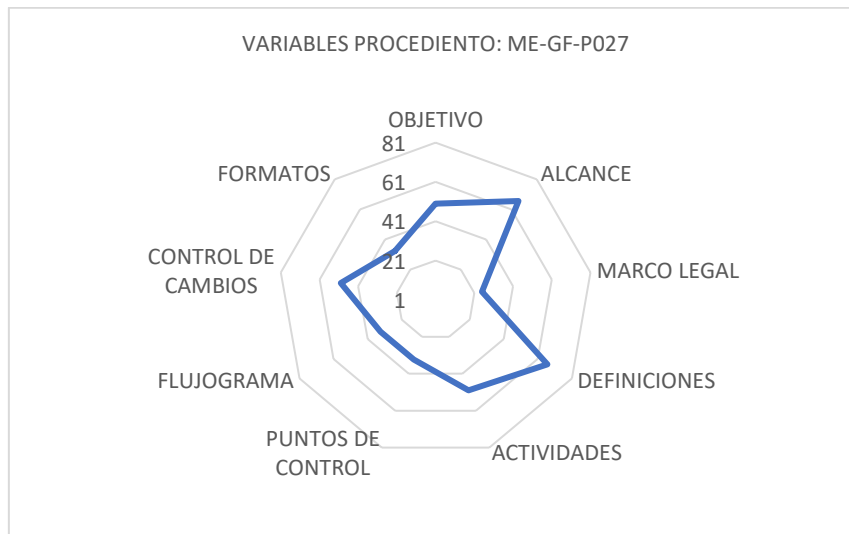
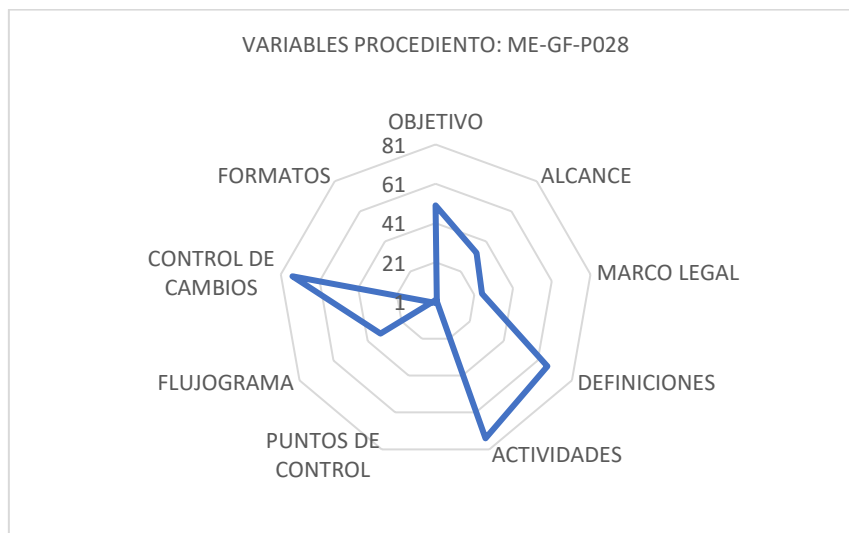
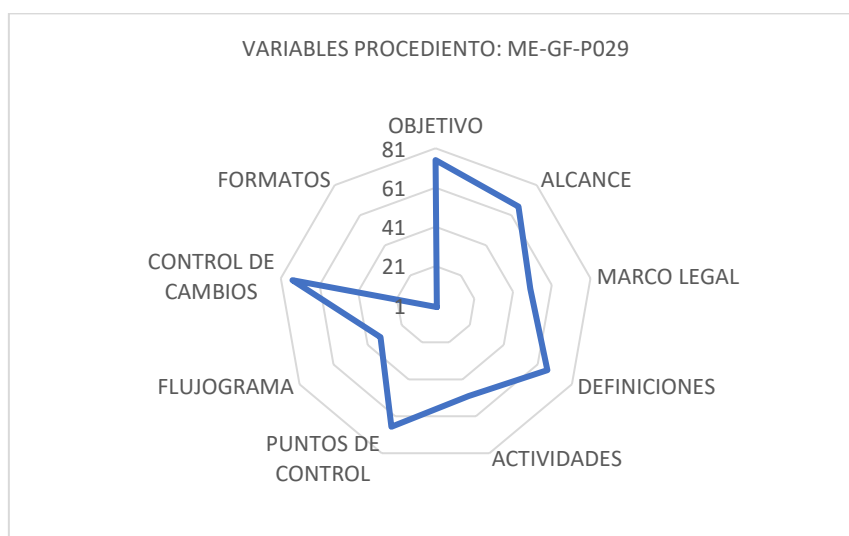


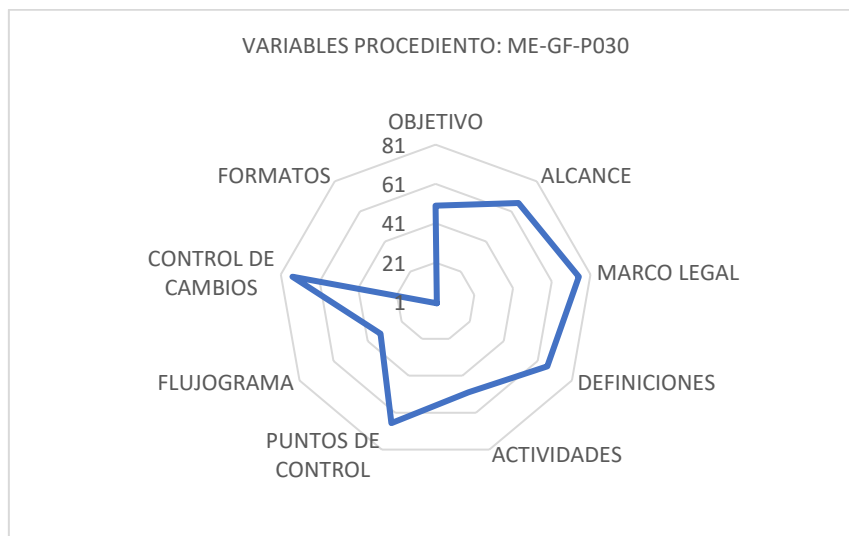
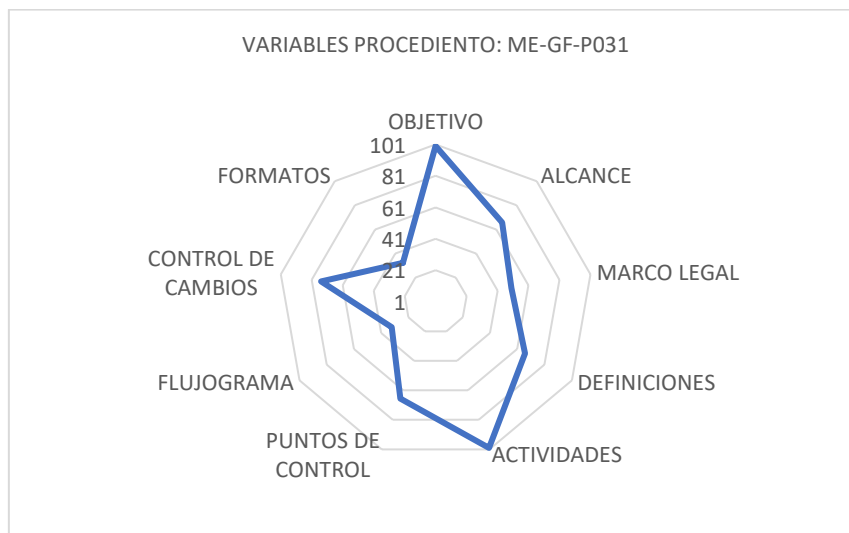
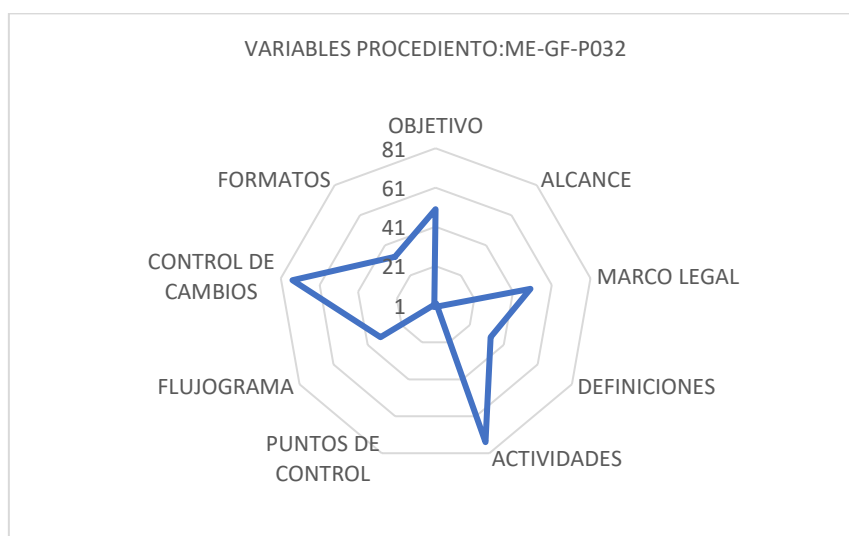


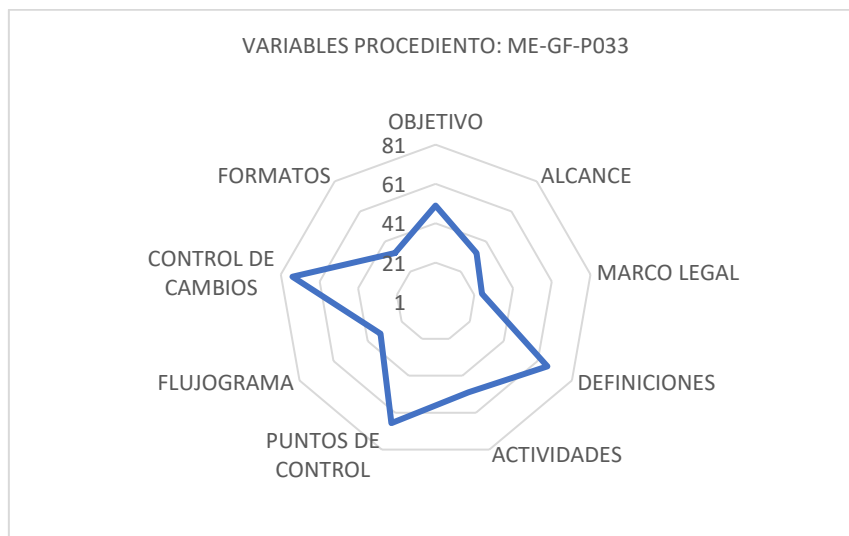
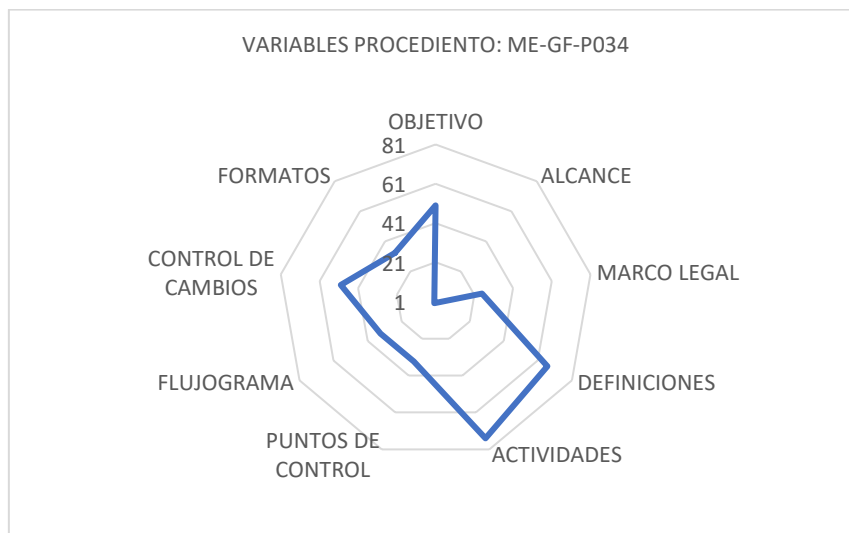
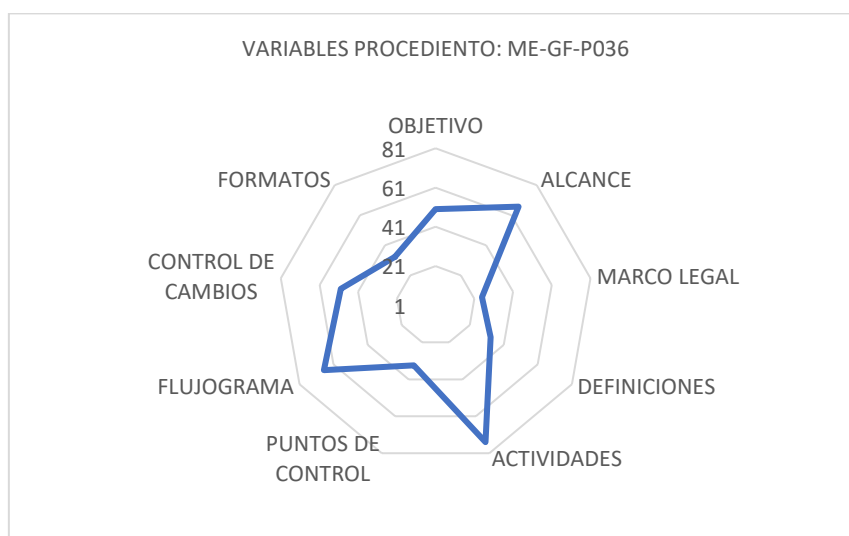


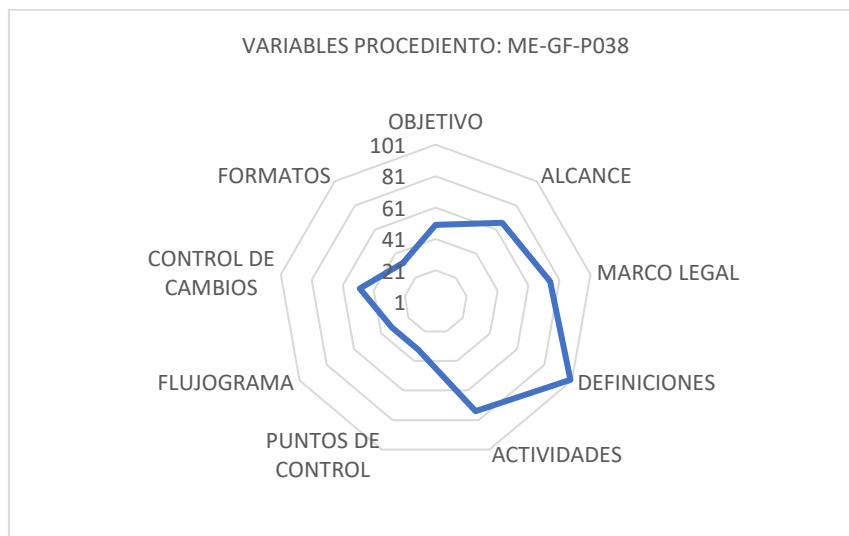
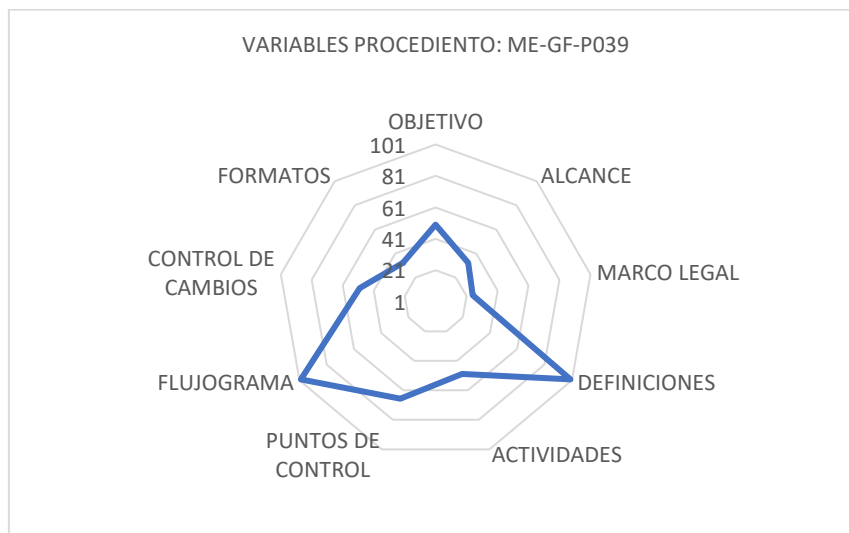
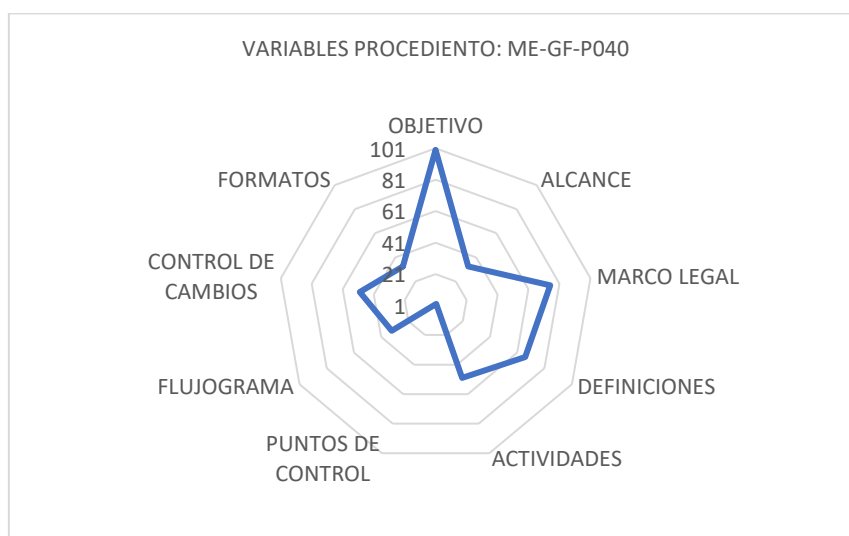


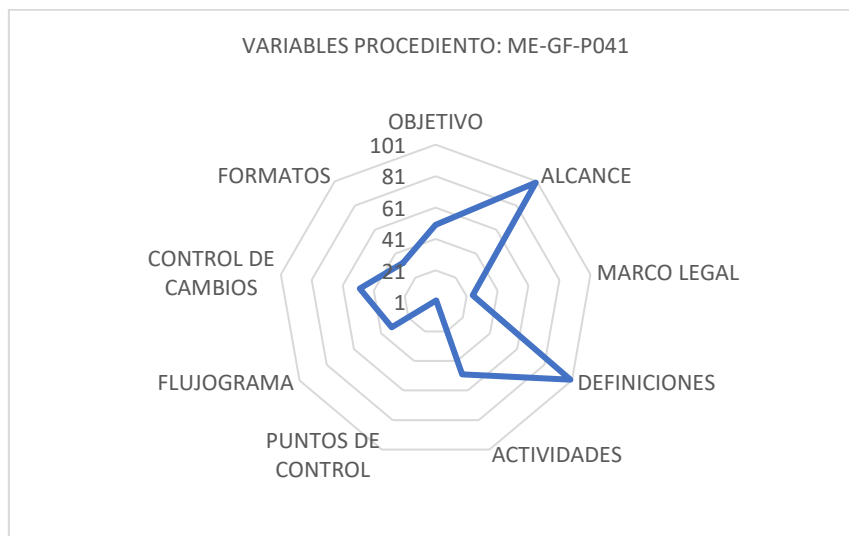
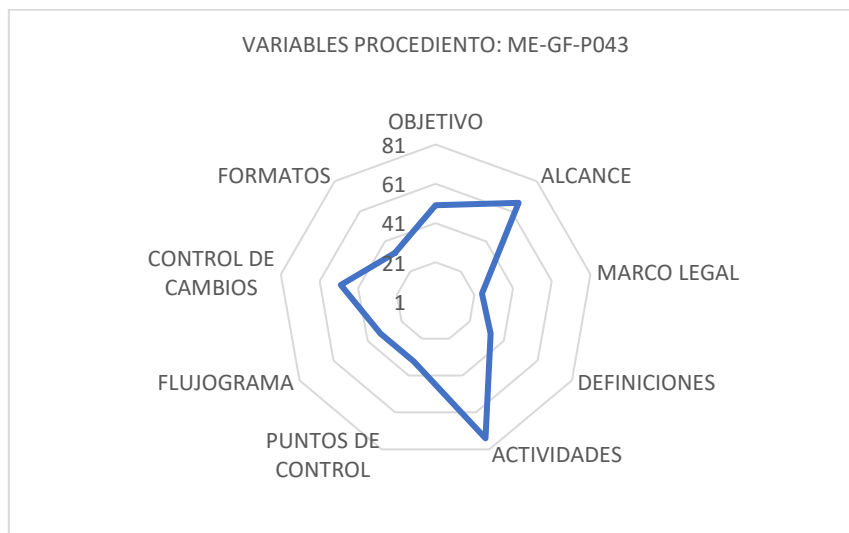
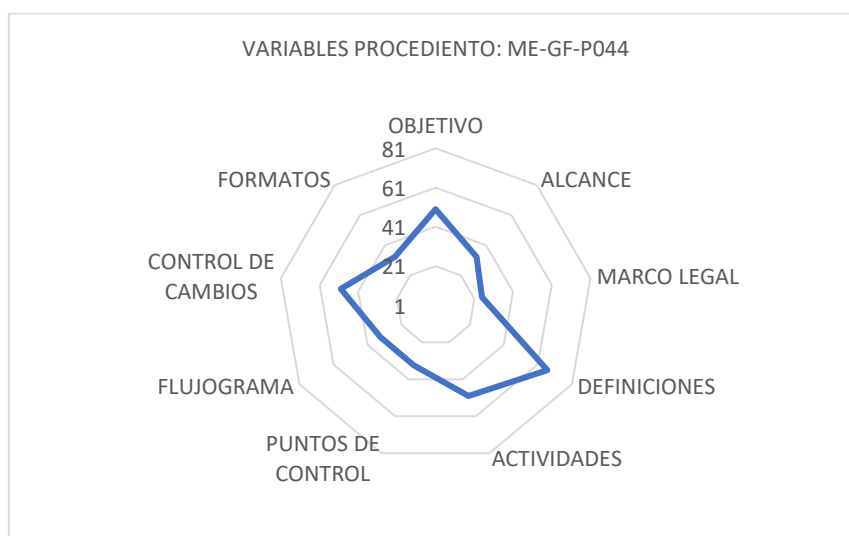


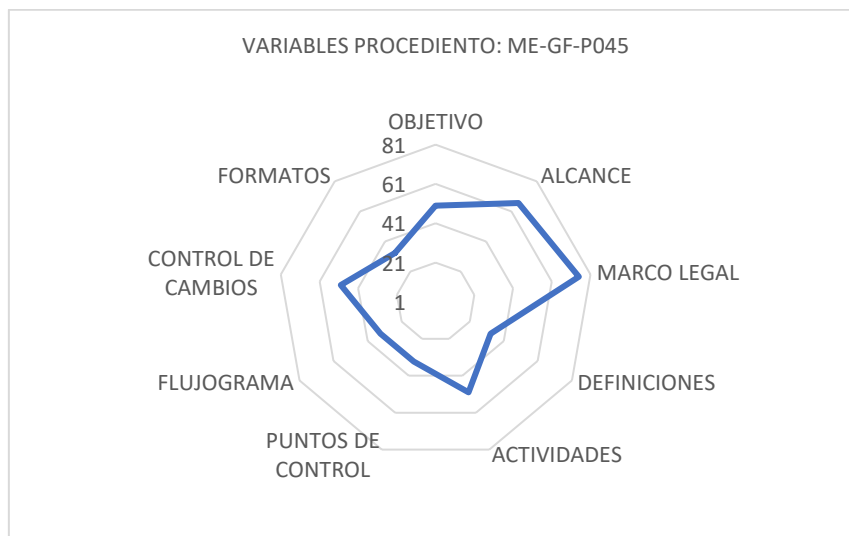
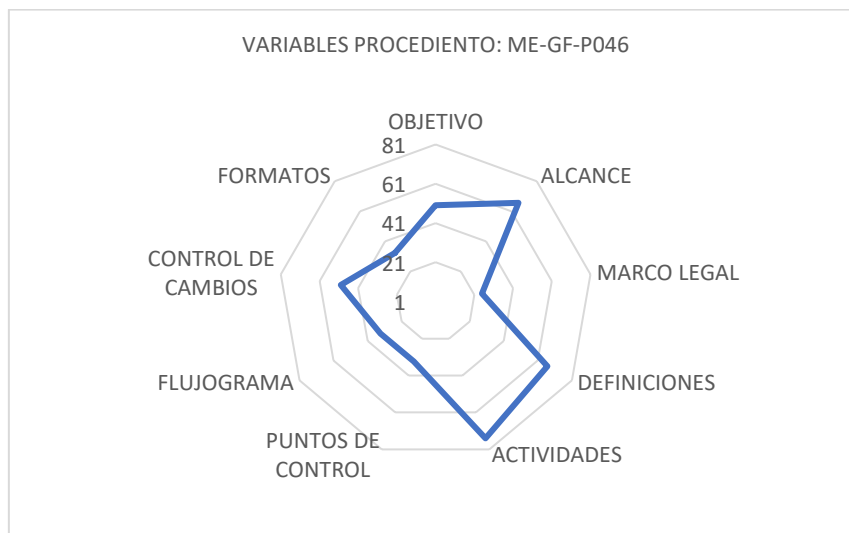
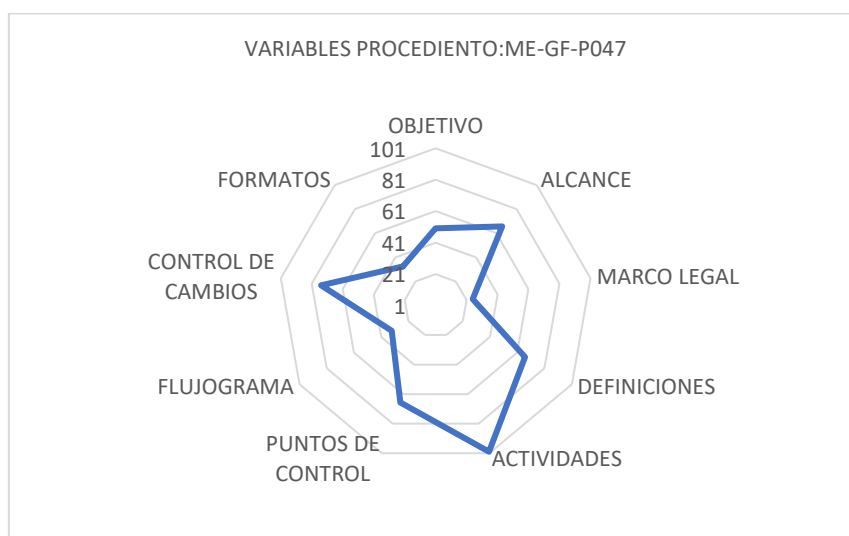


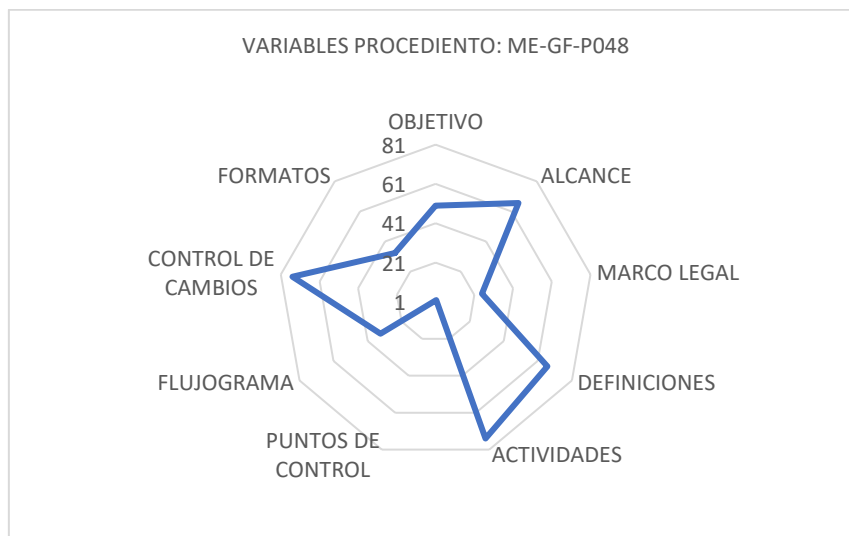
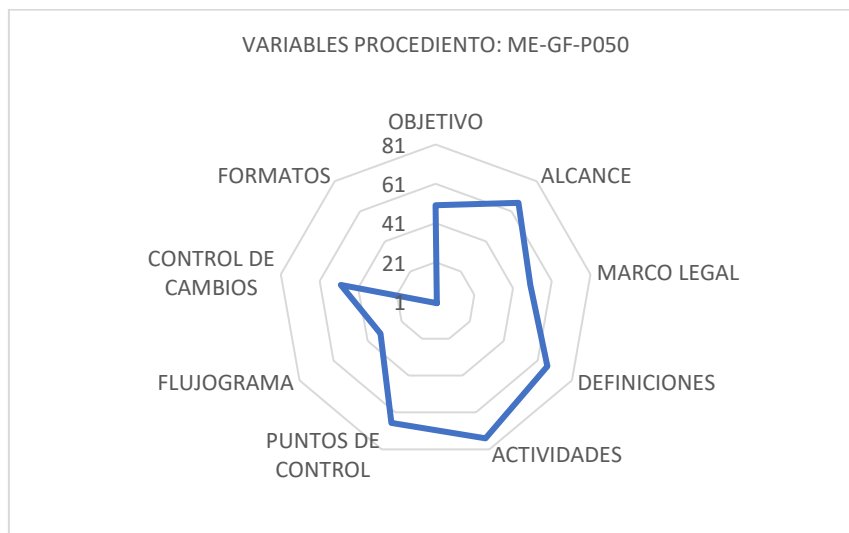
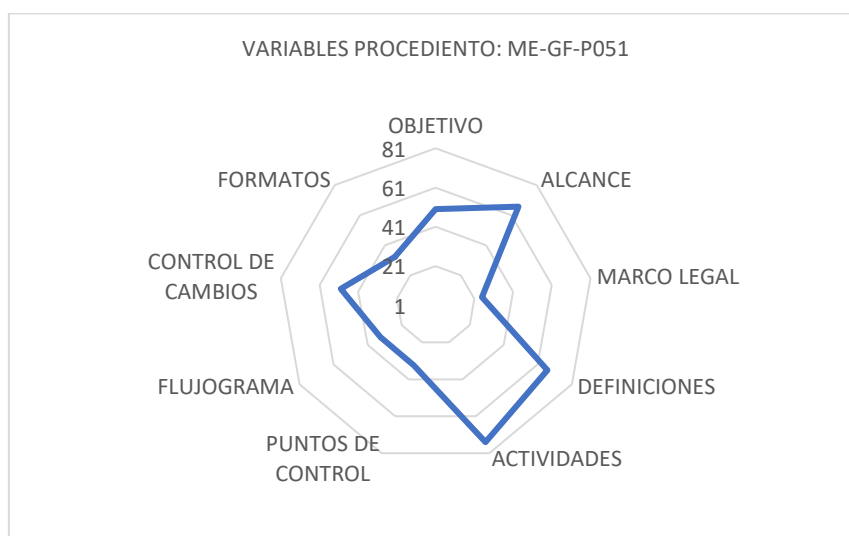


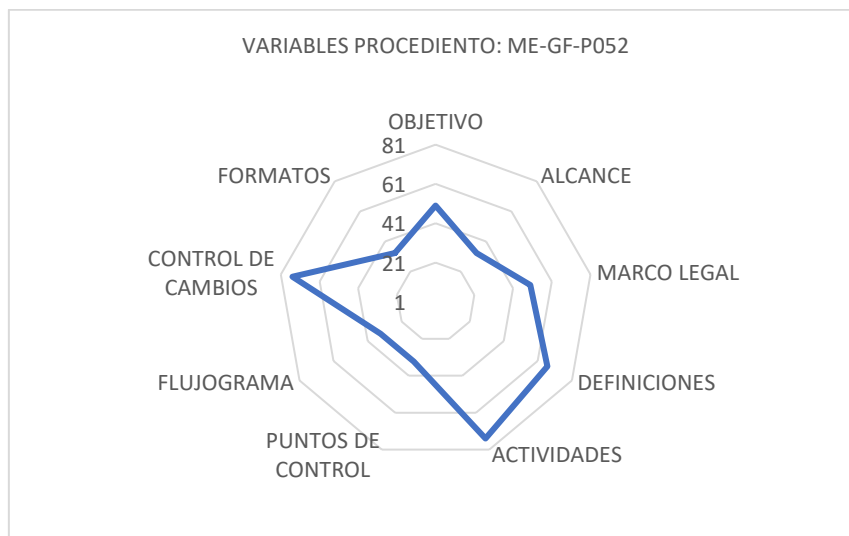
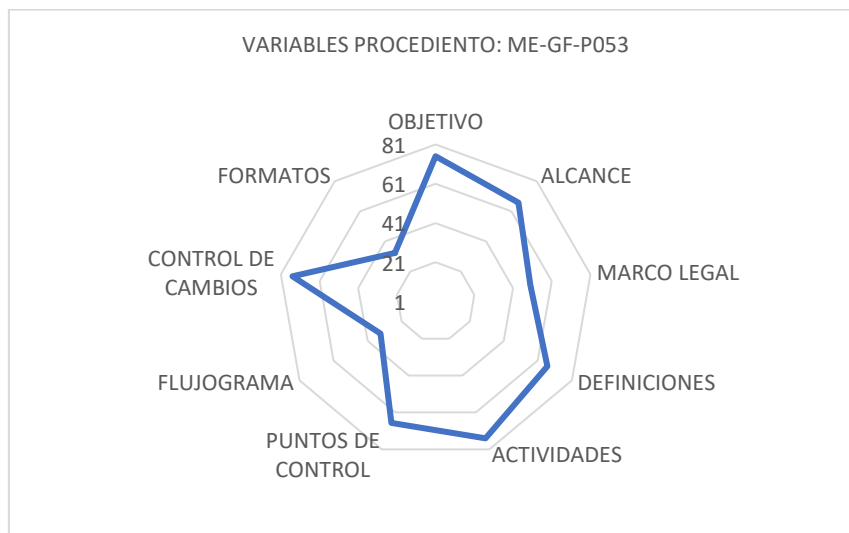
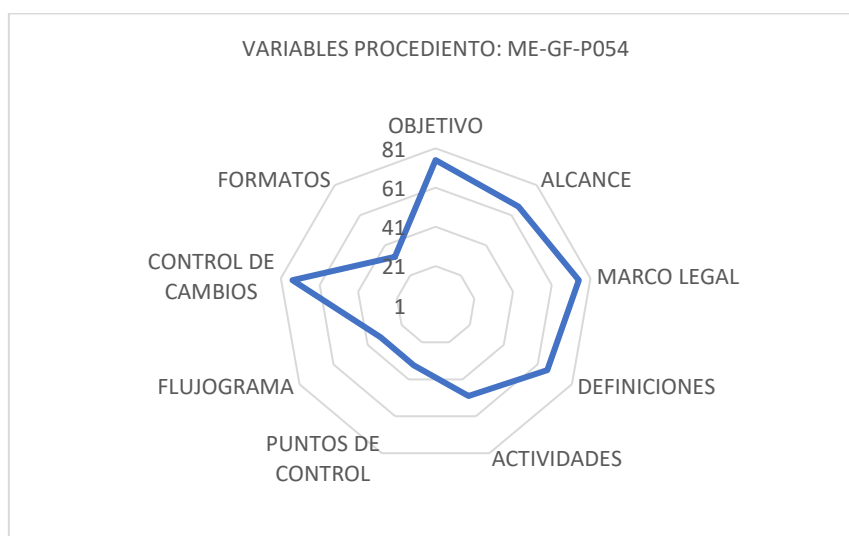


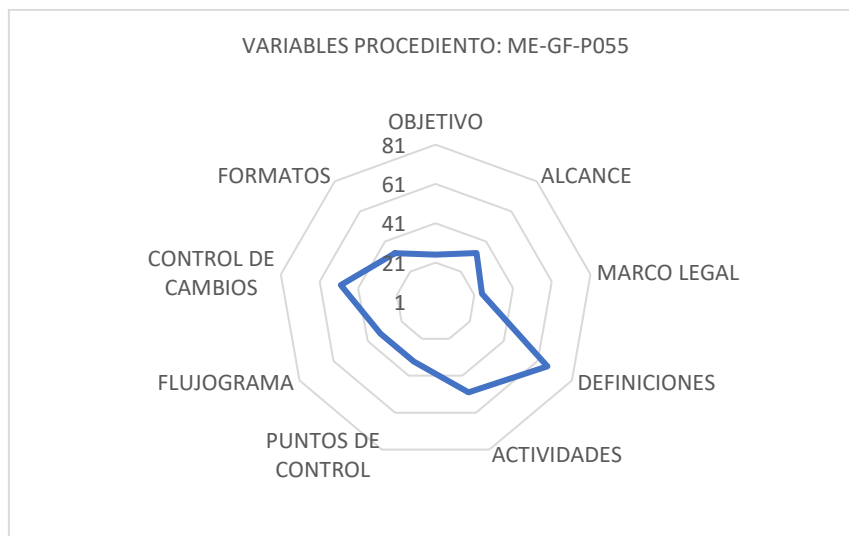
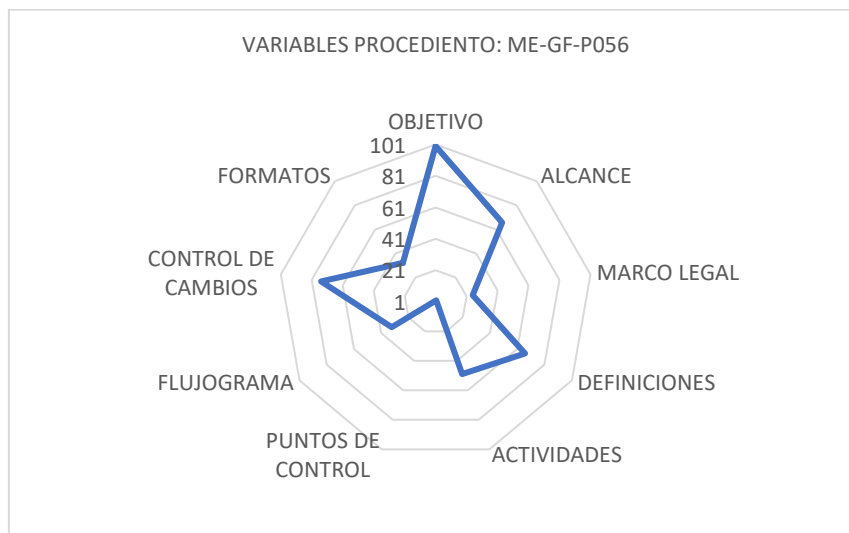
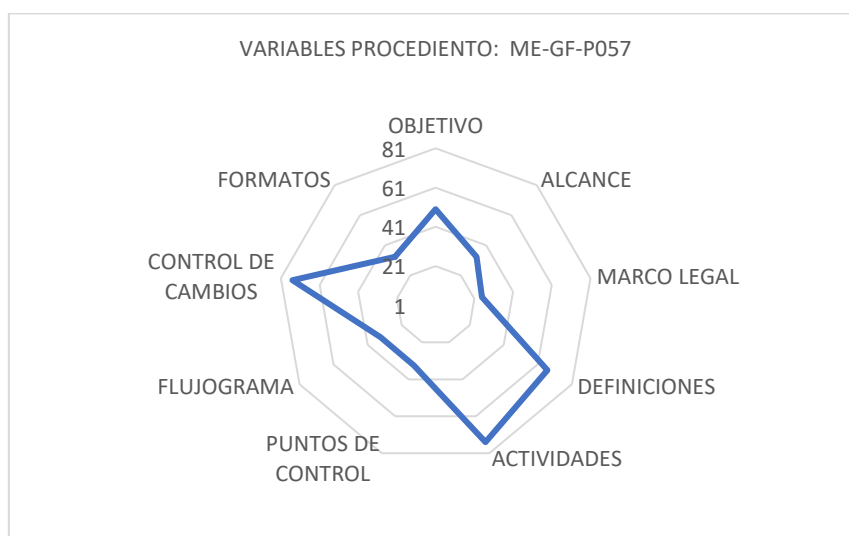


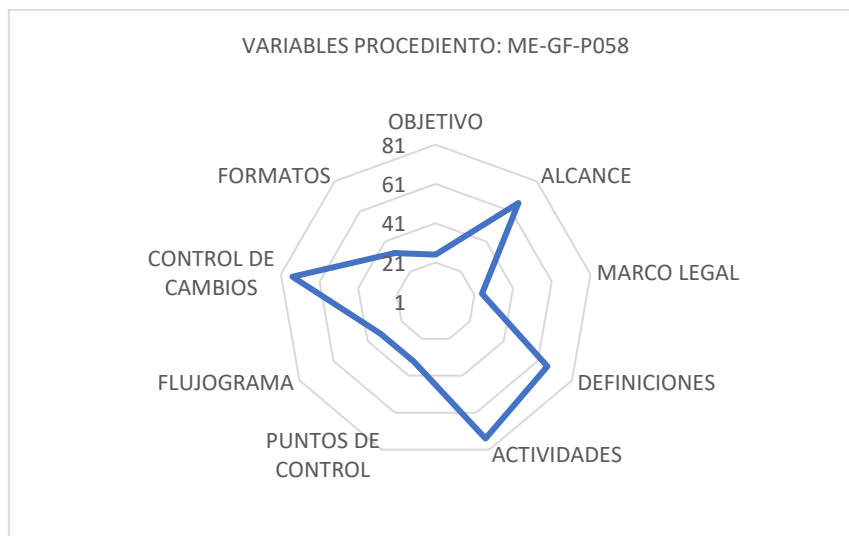
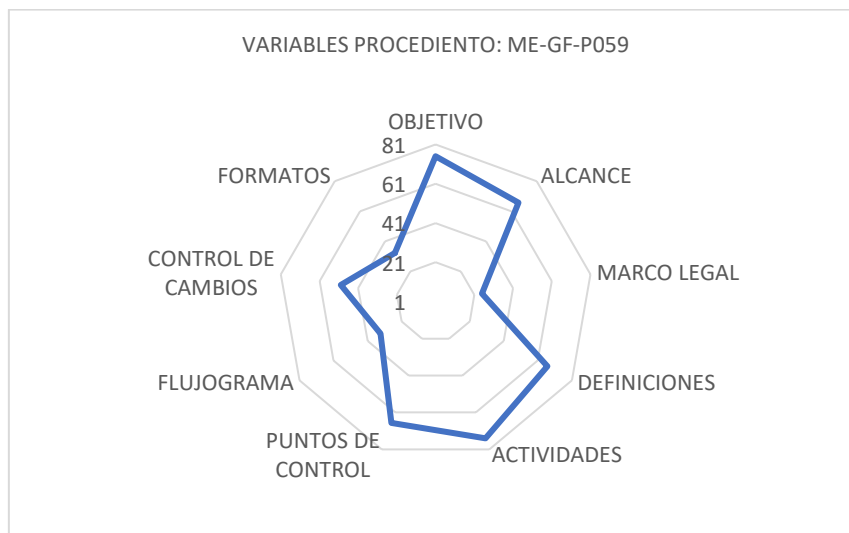
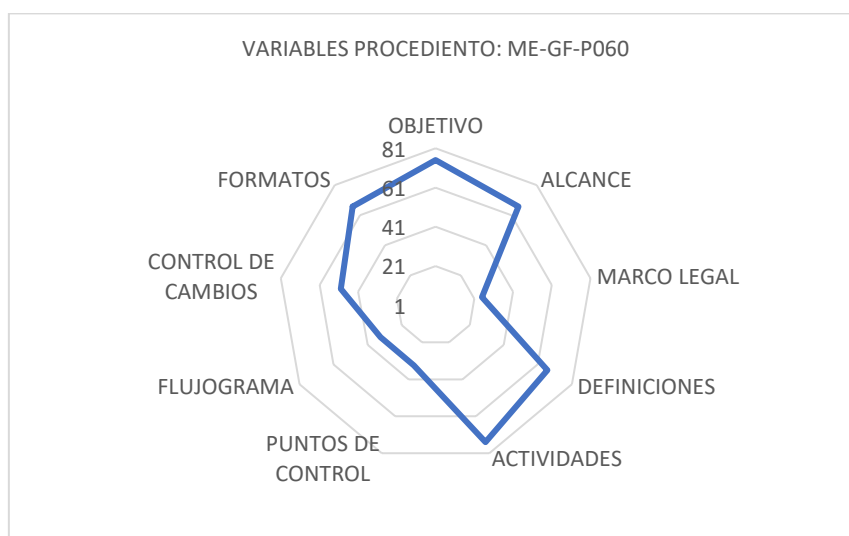


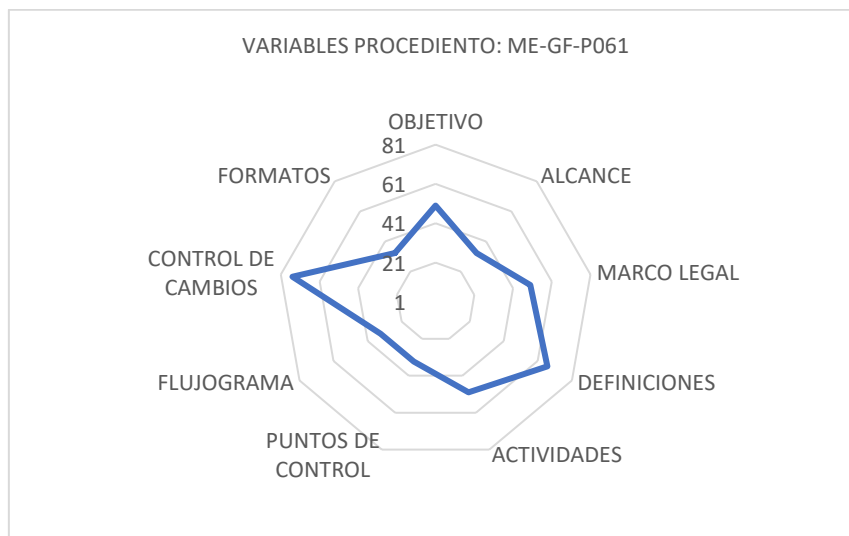
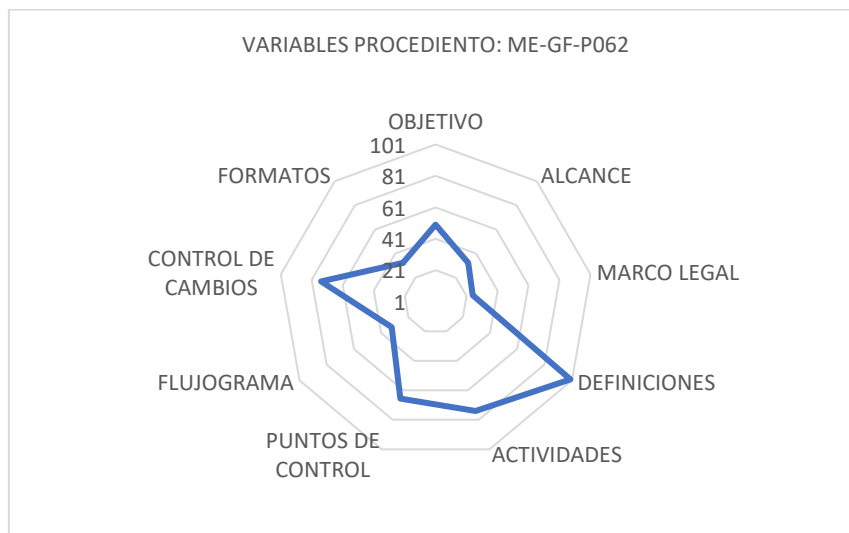


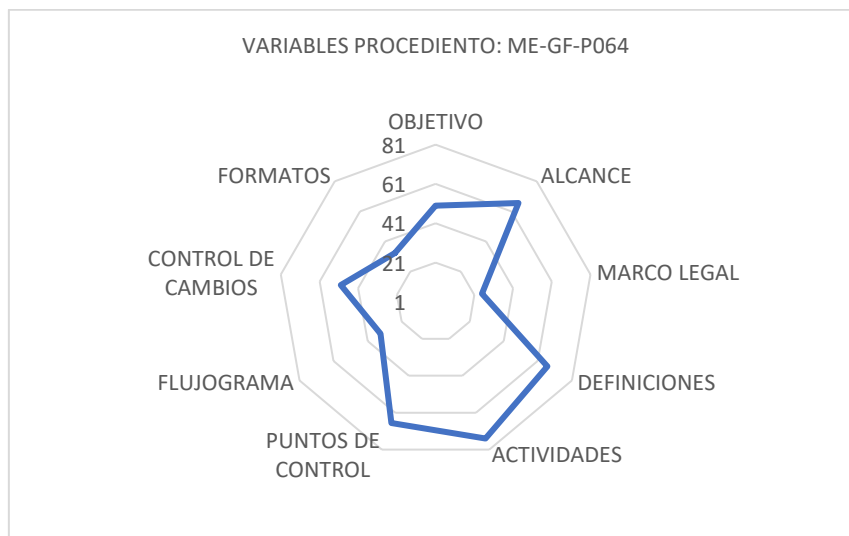
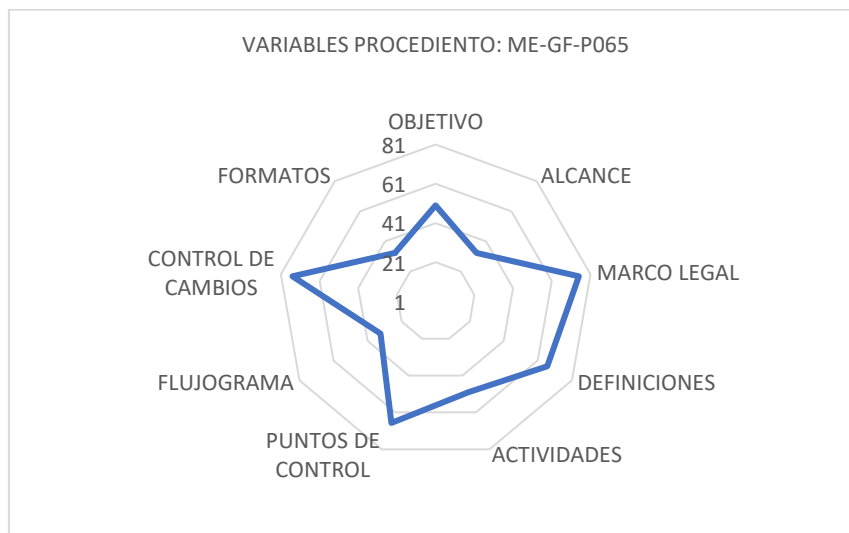
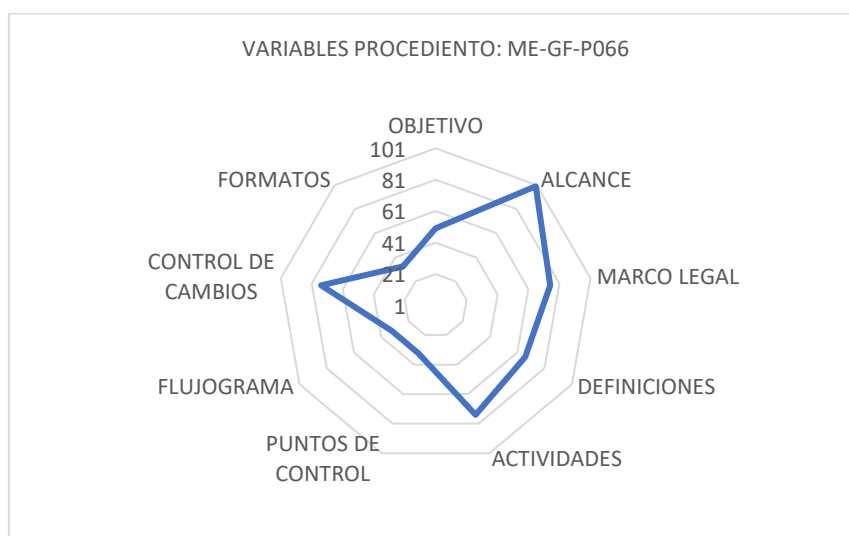


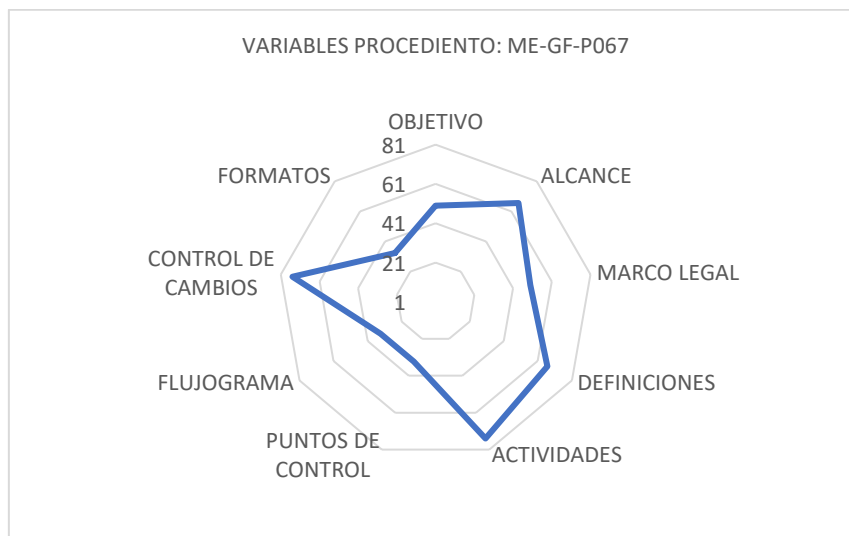
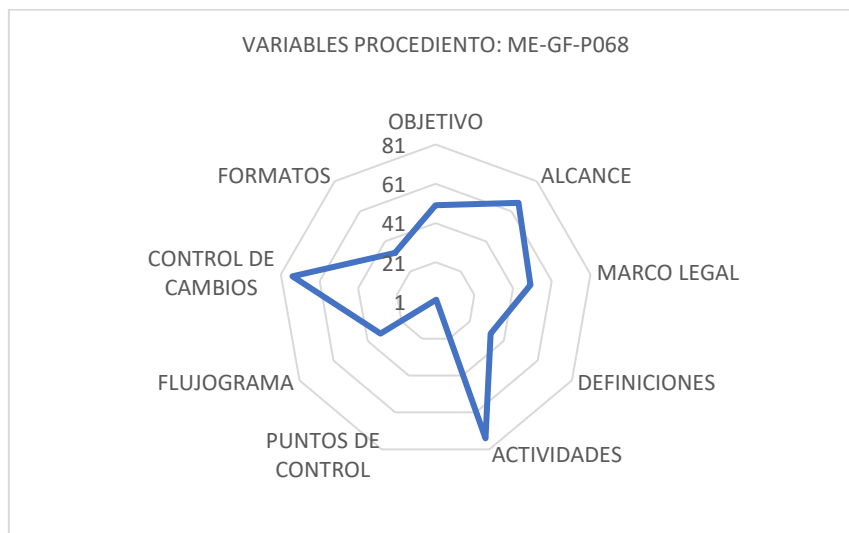
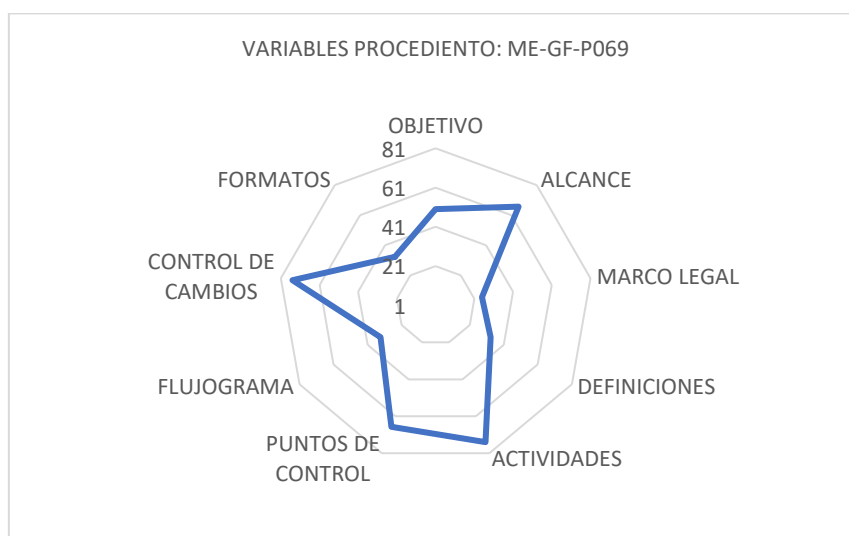


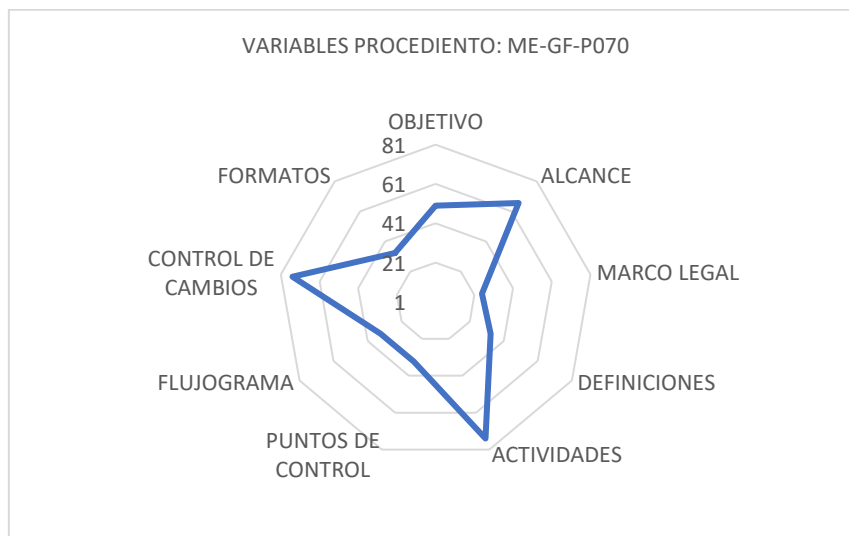
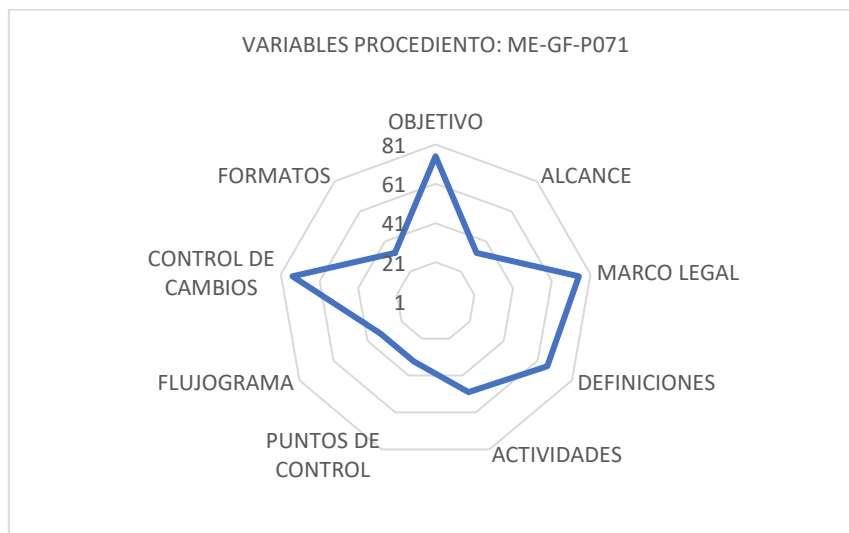
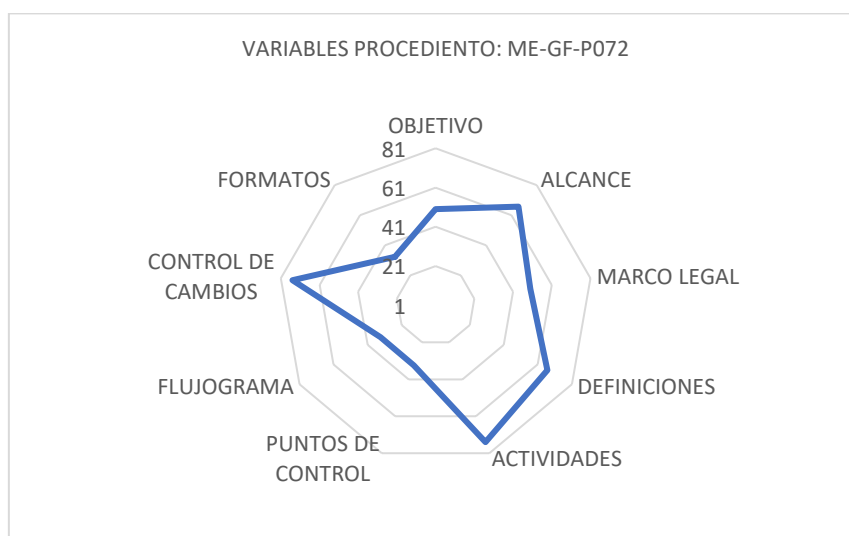


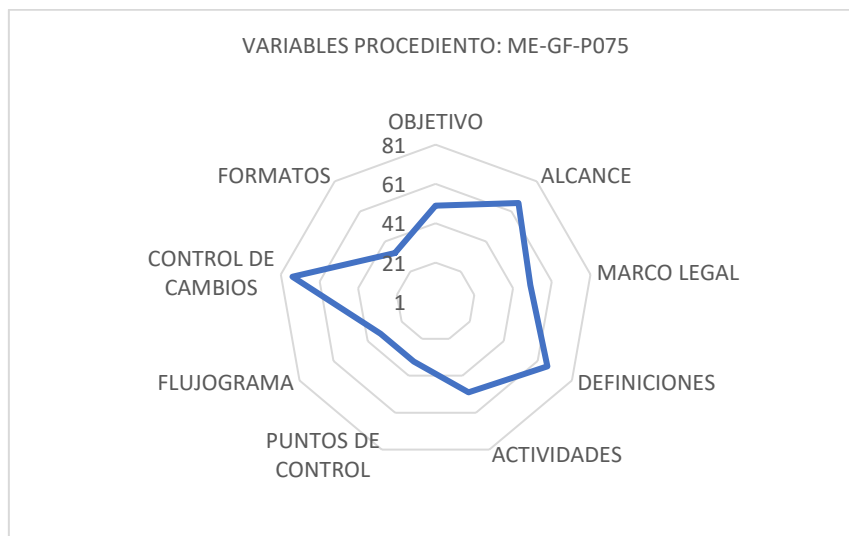
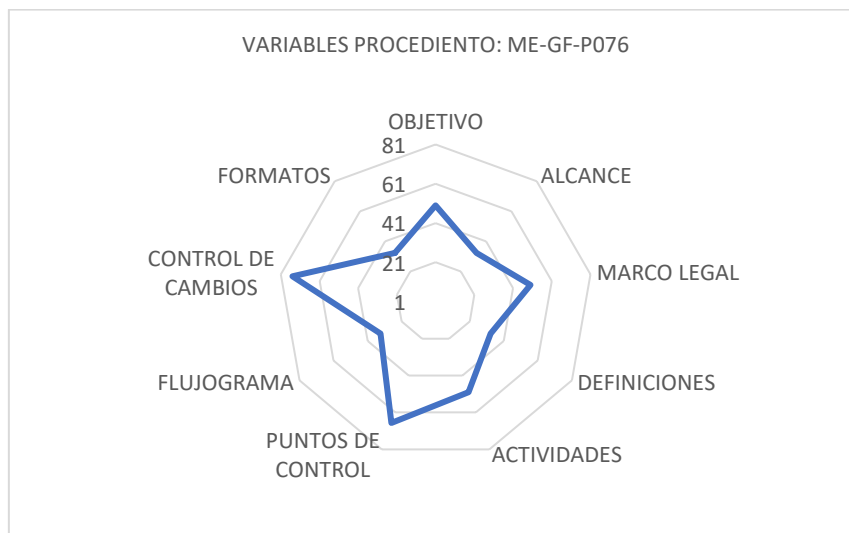
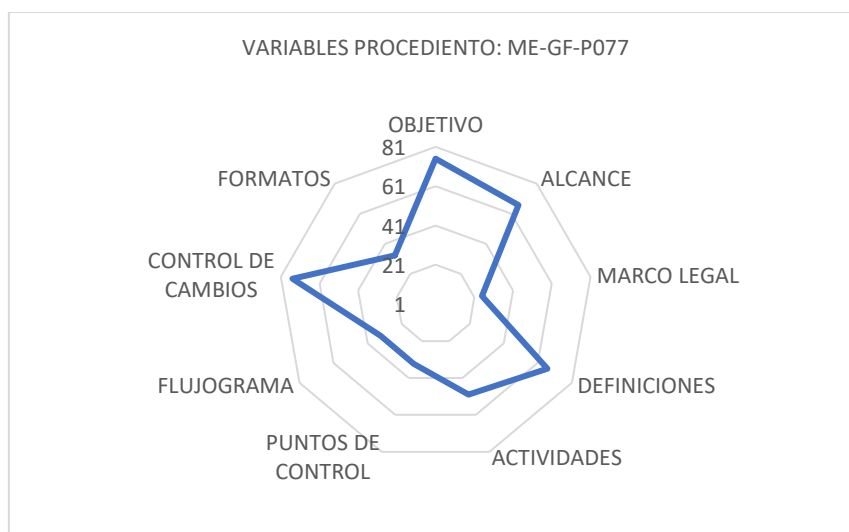


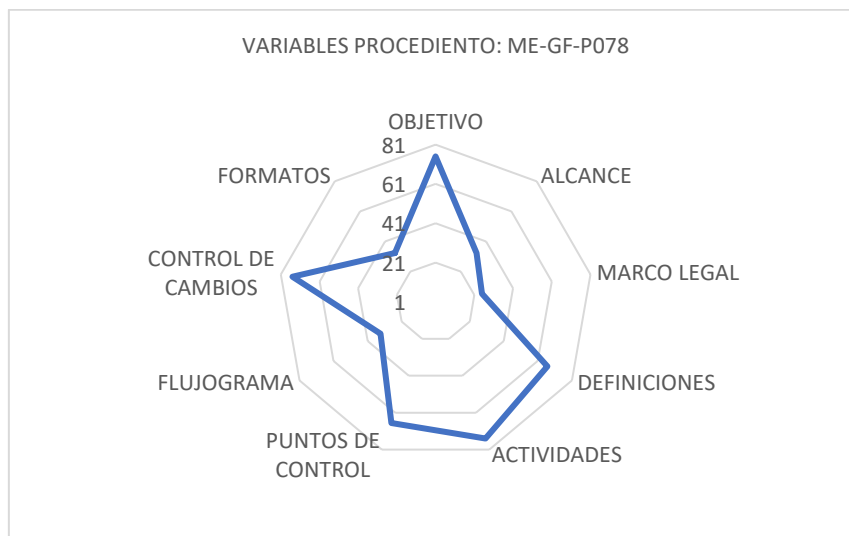
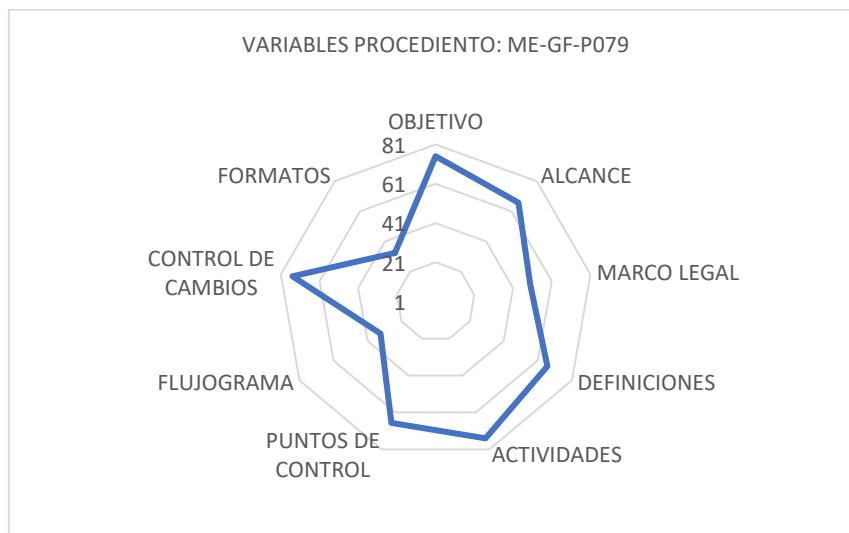
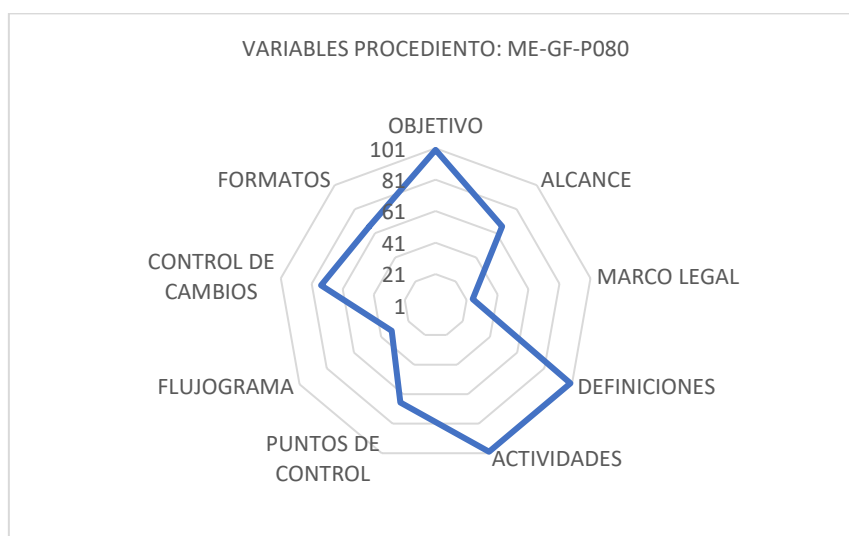


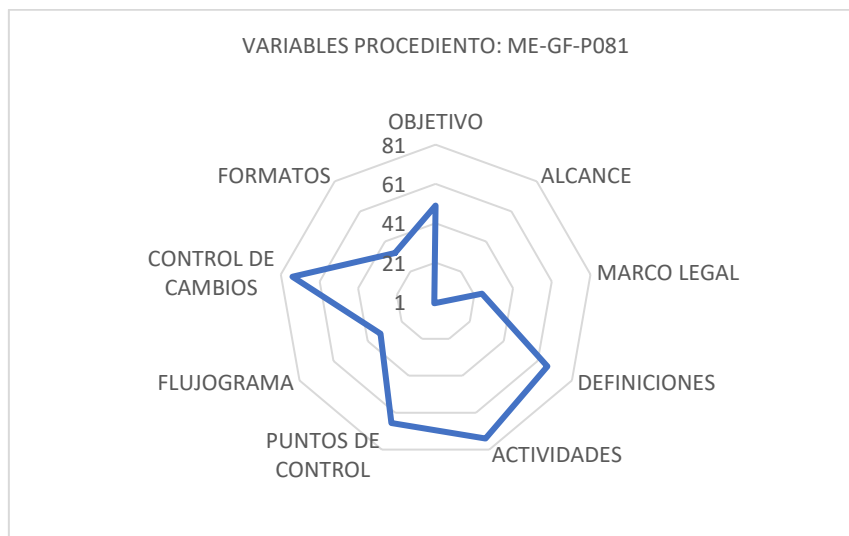
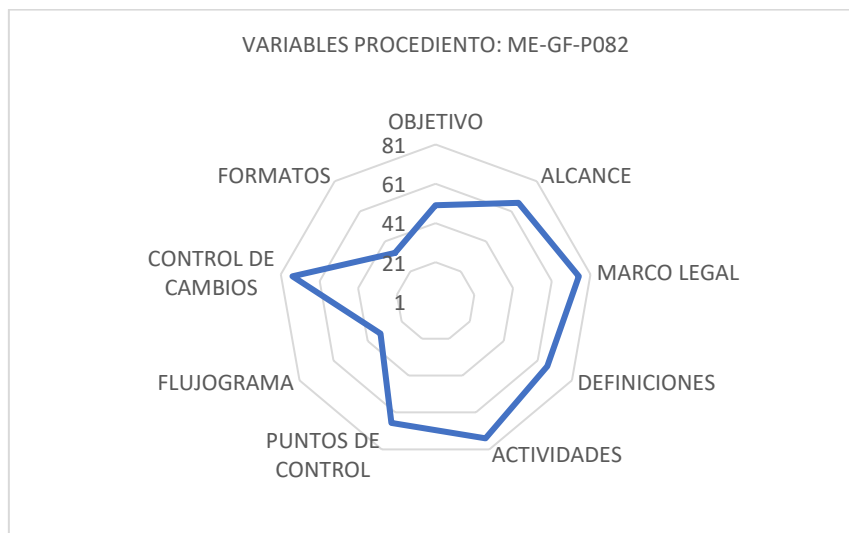
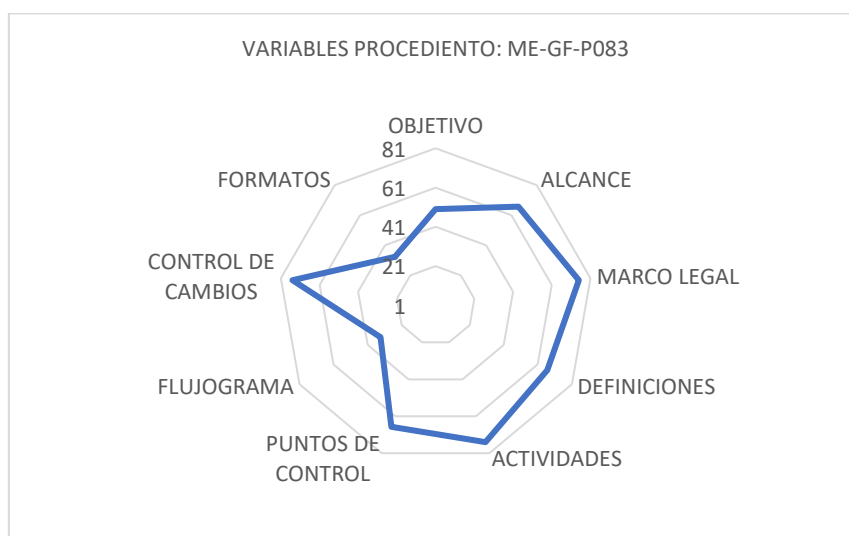


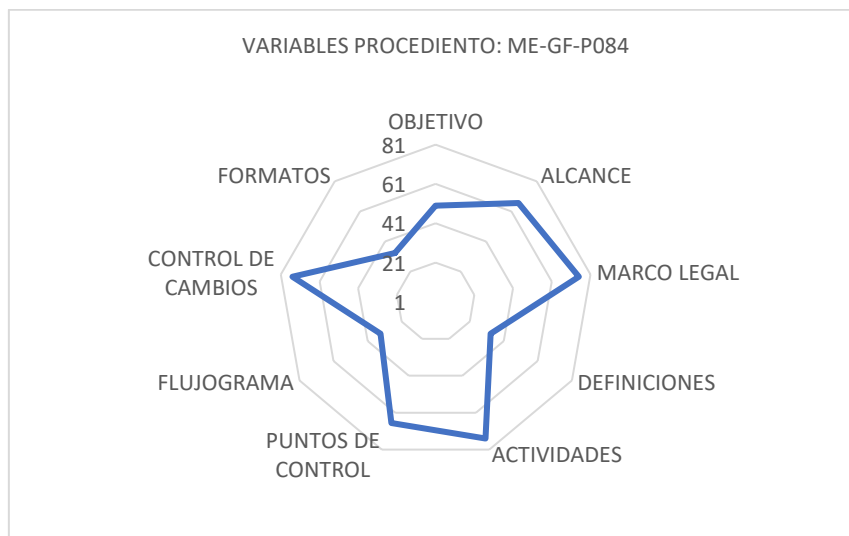
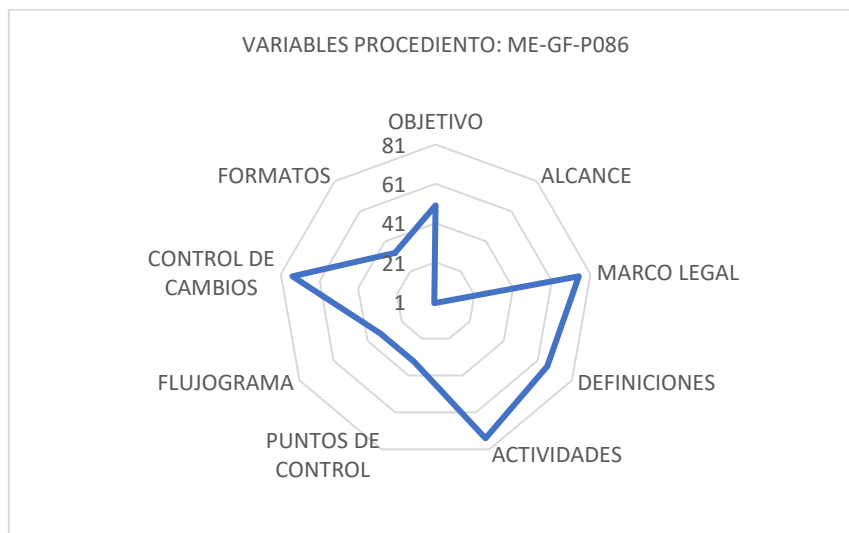
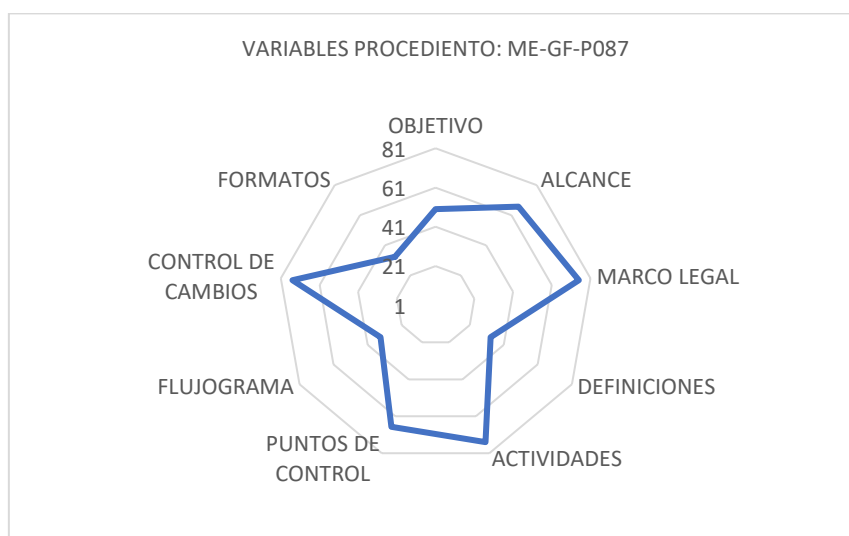


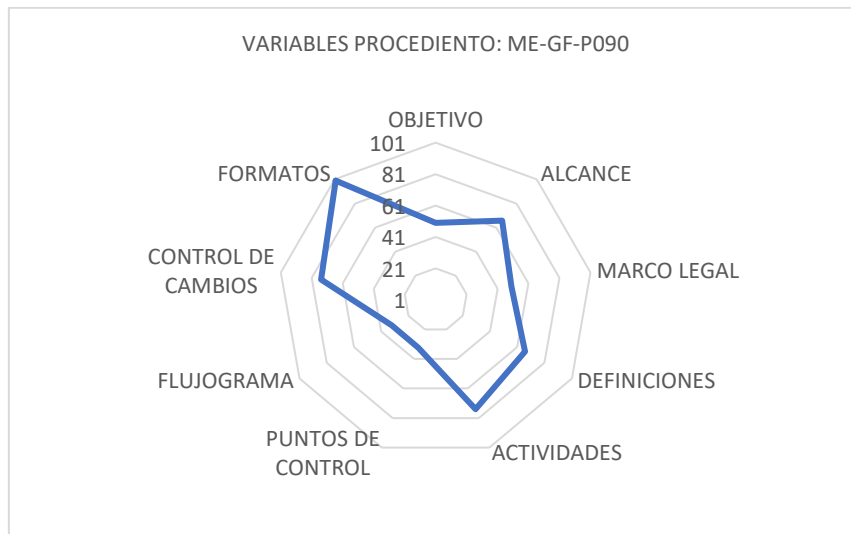
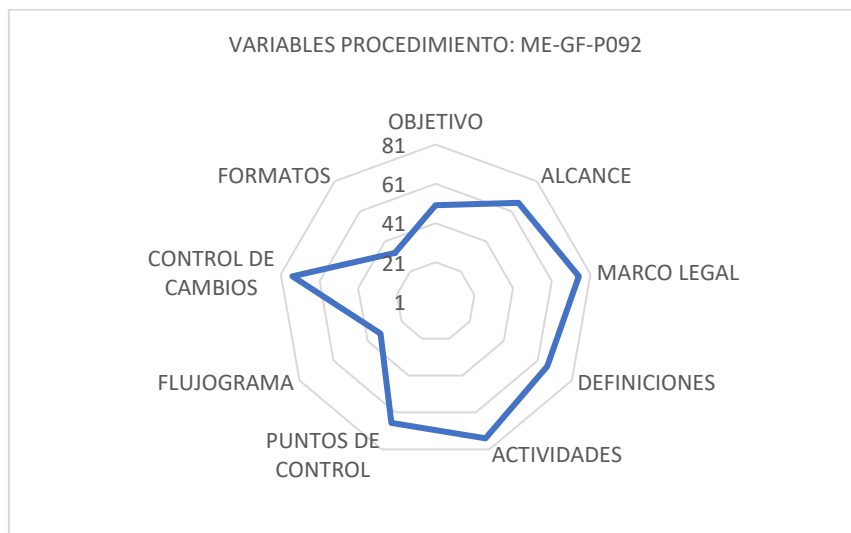




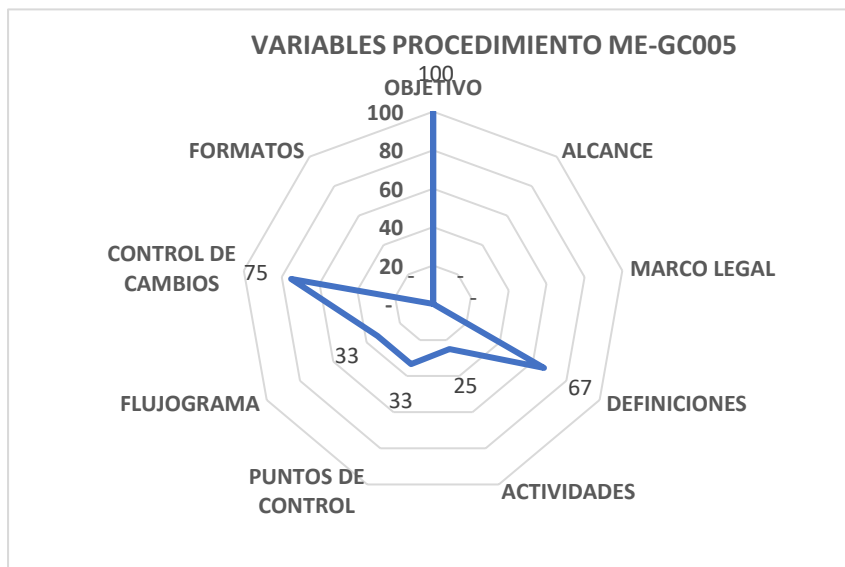
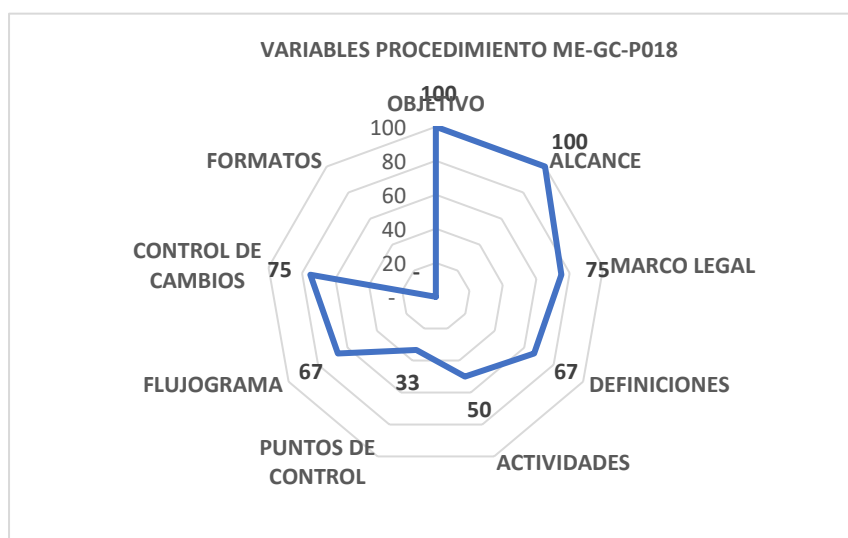


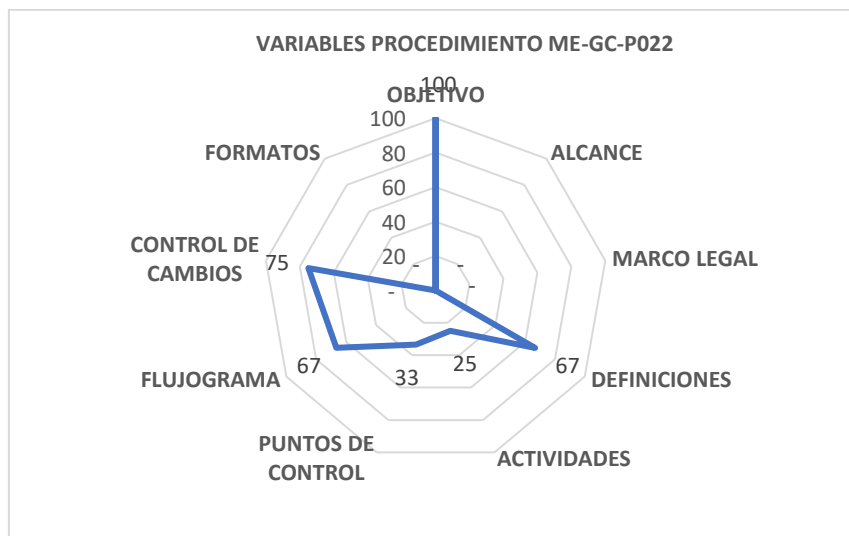
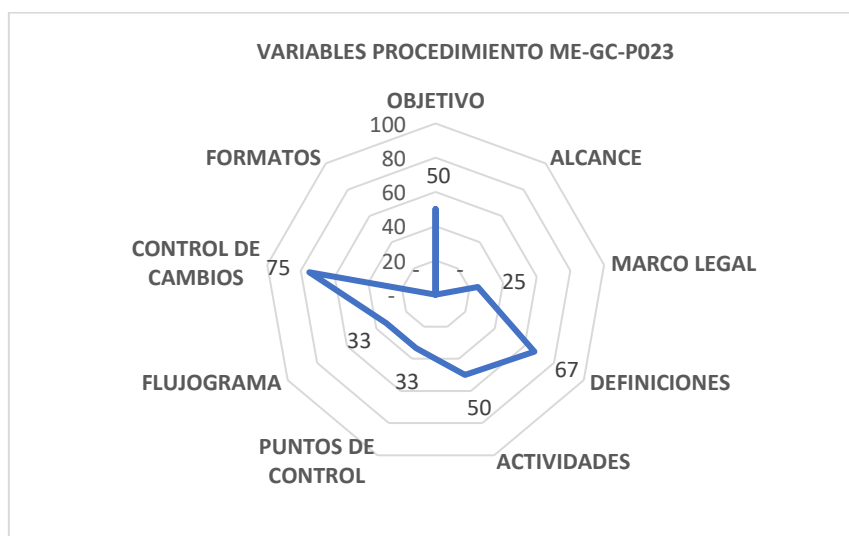
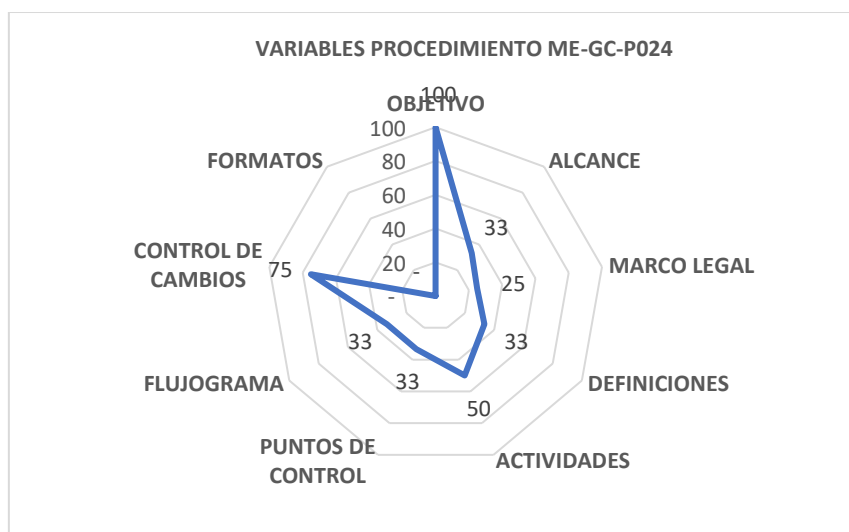


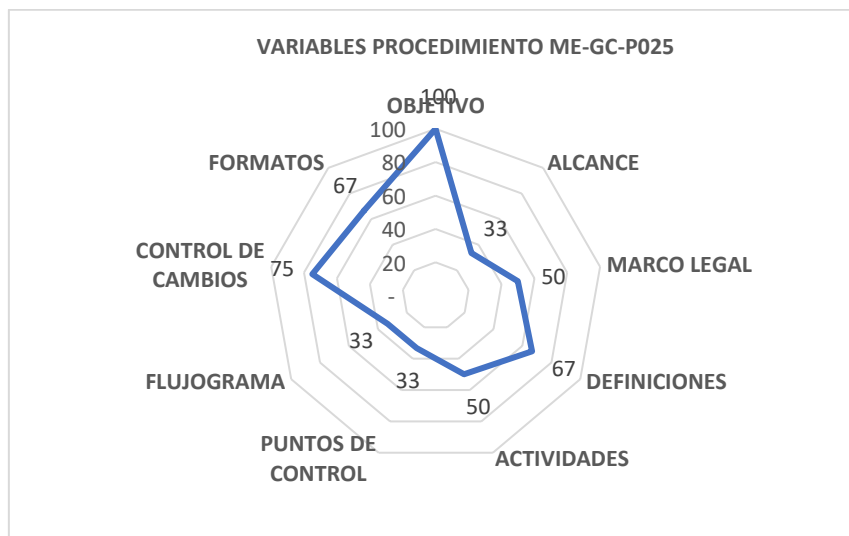
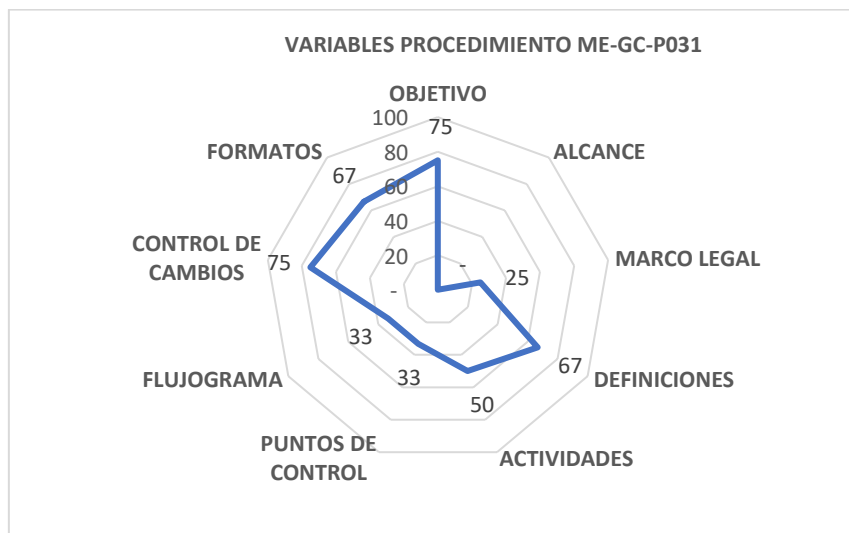
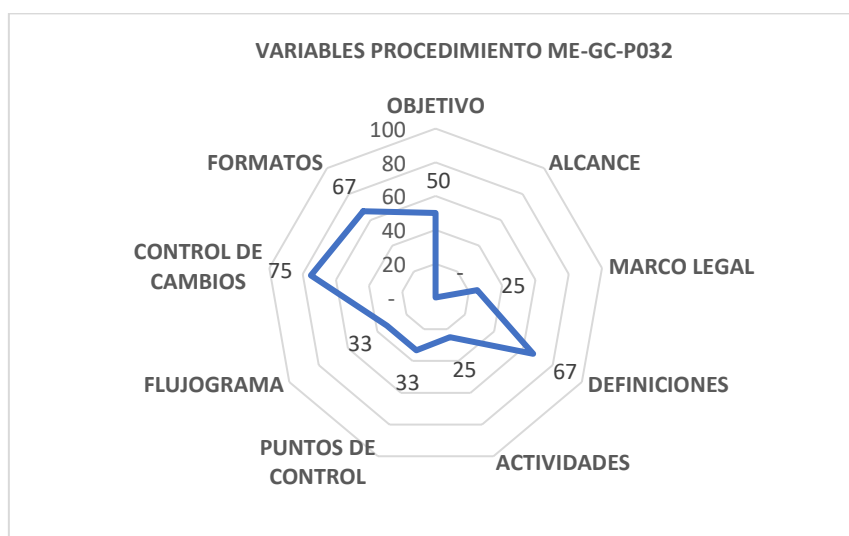


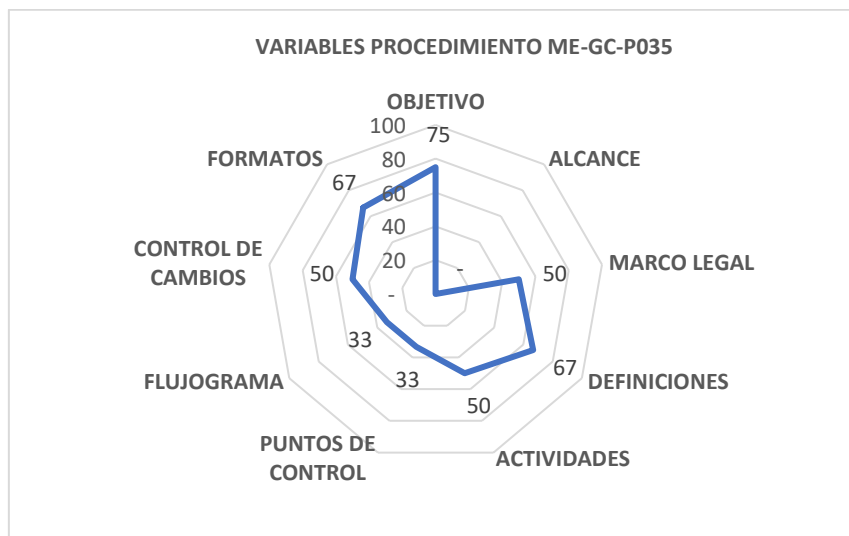
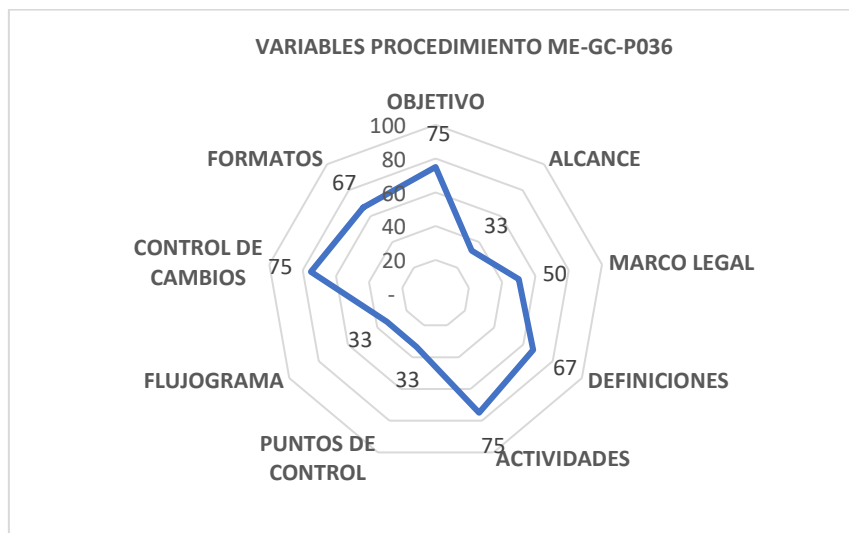
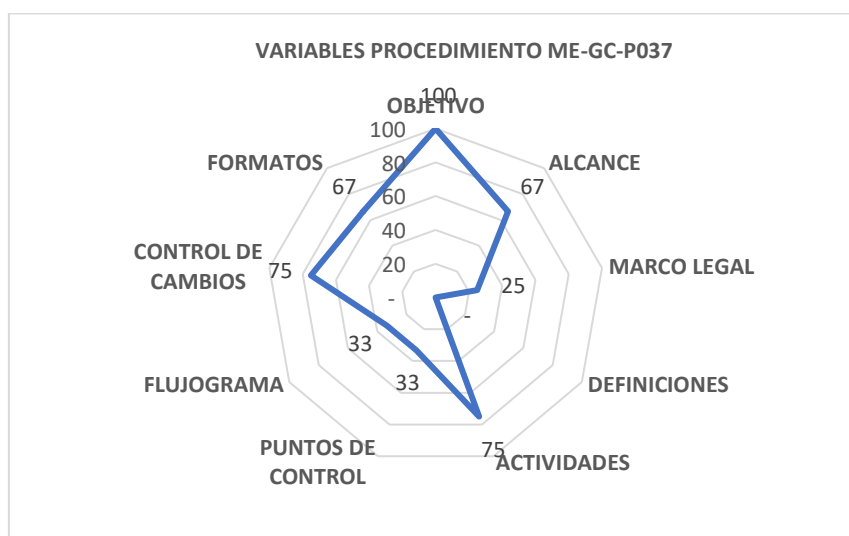


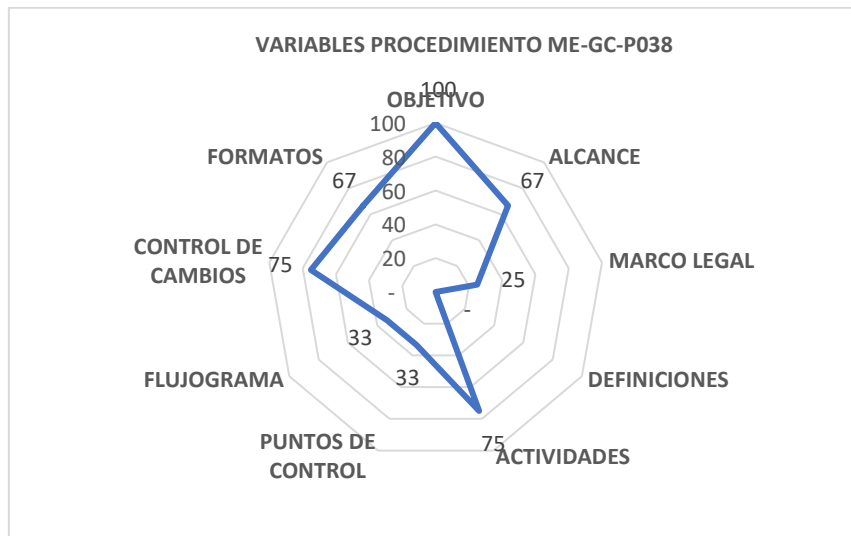
Anexo 6. Gráficos variables procedimientos – Gestión de Comunicación



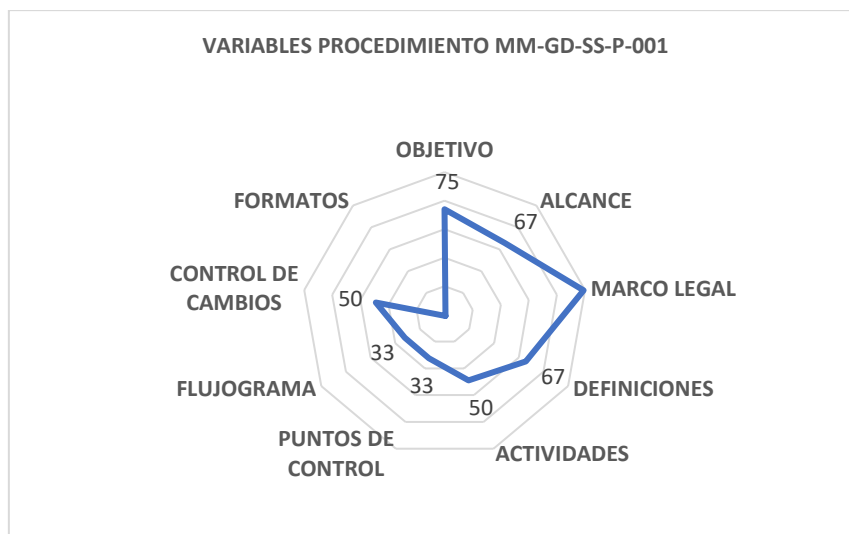
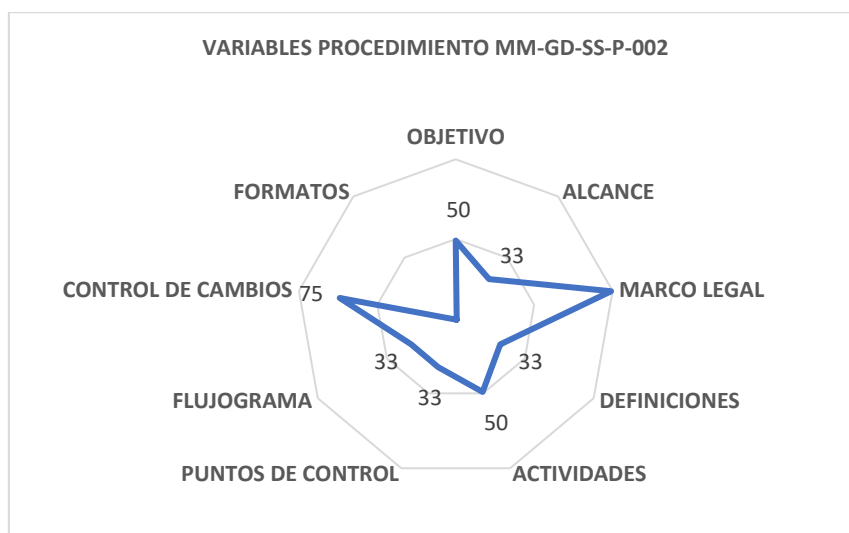
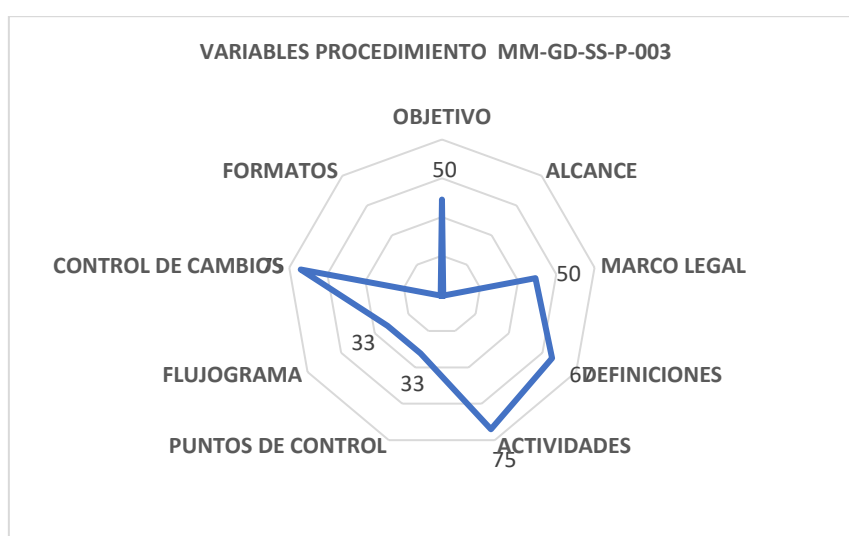


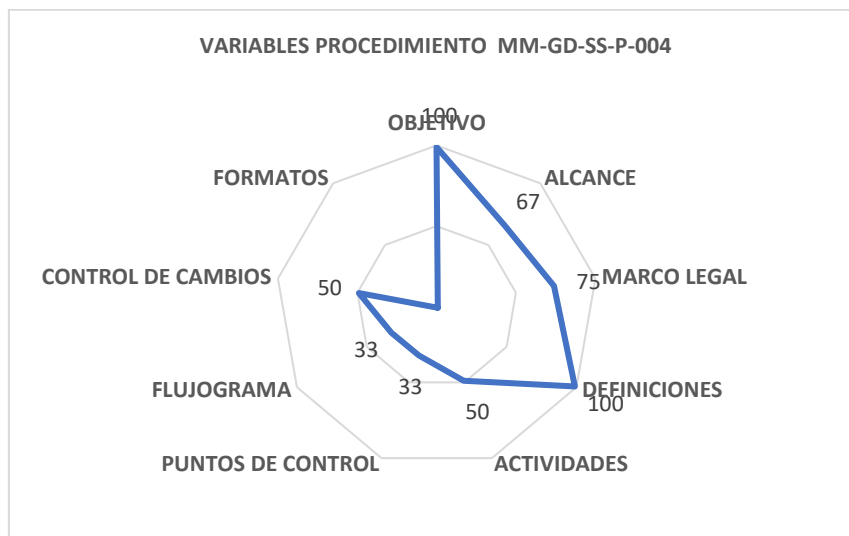
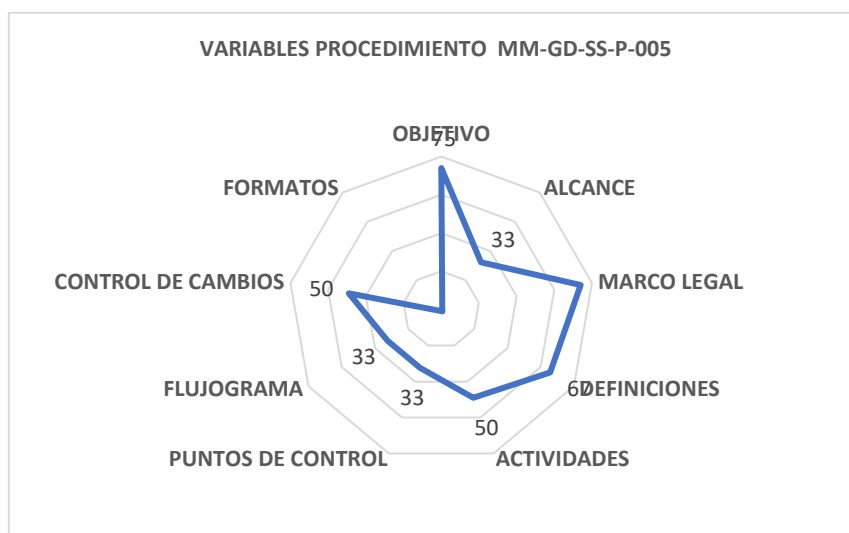
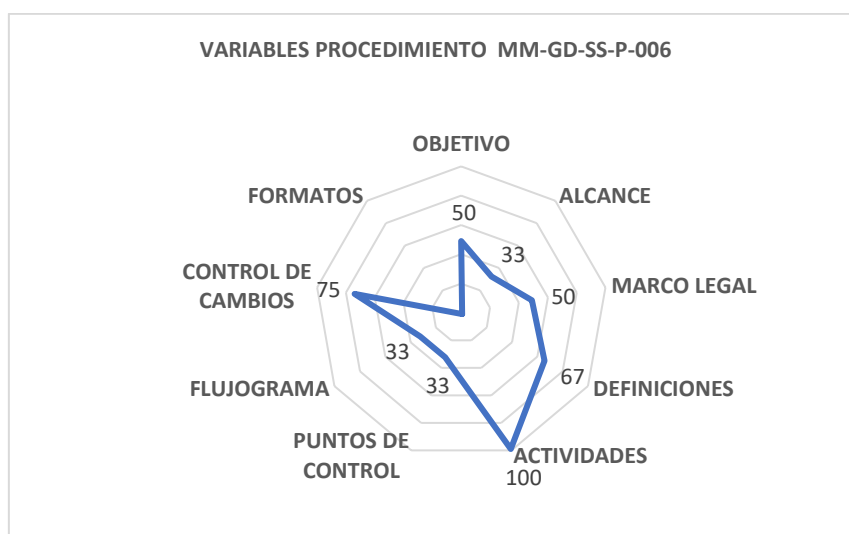


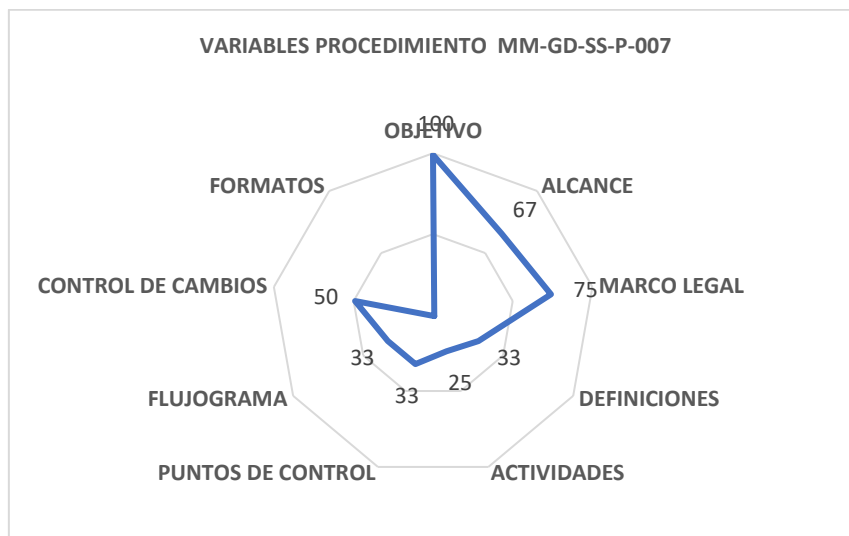
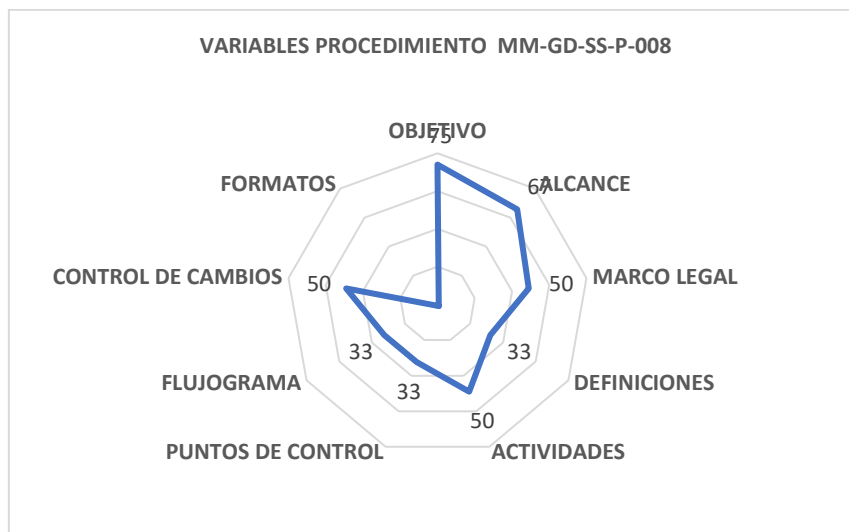
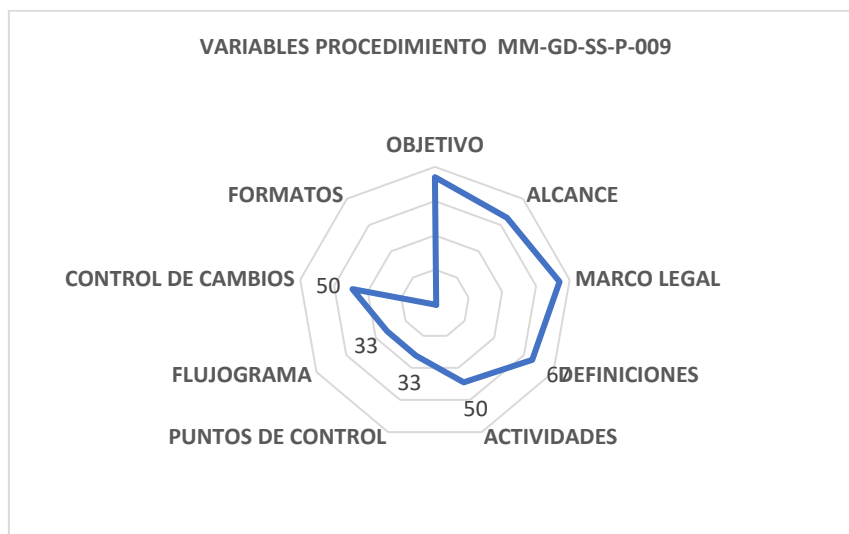


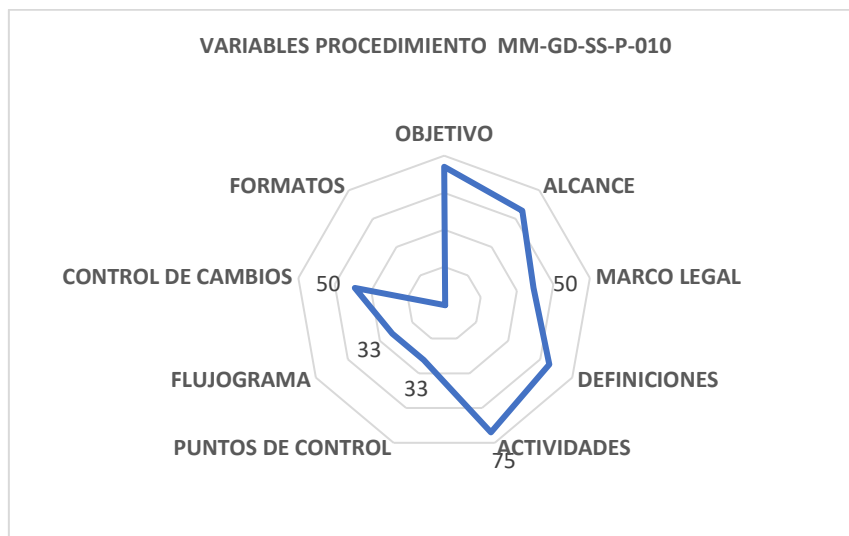
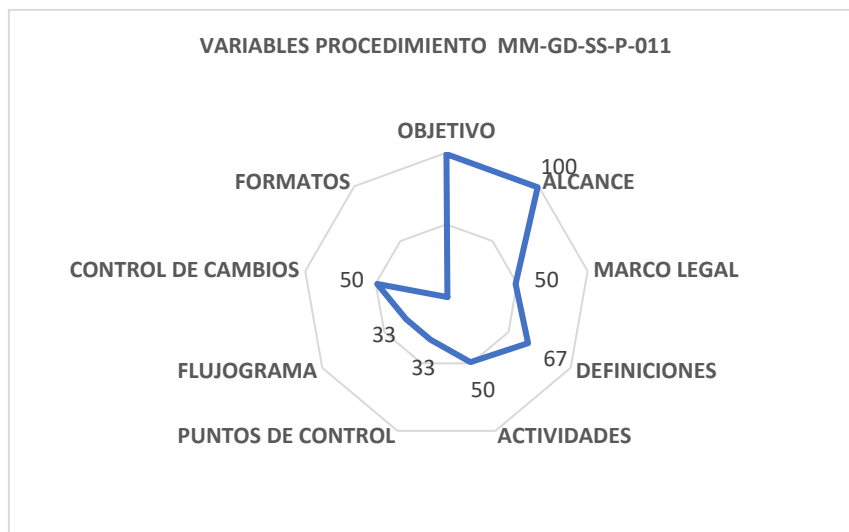
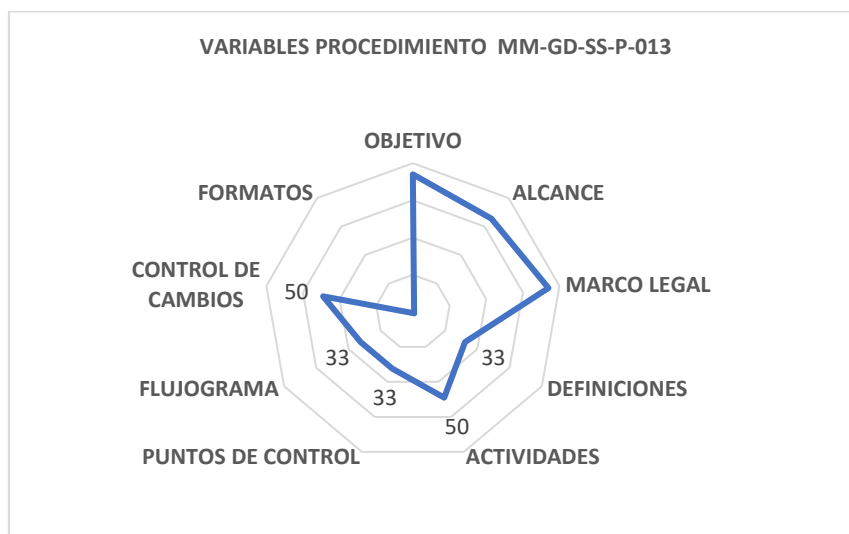


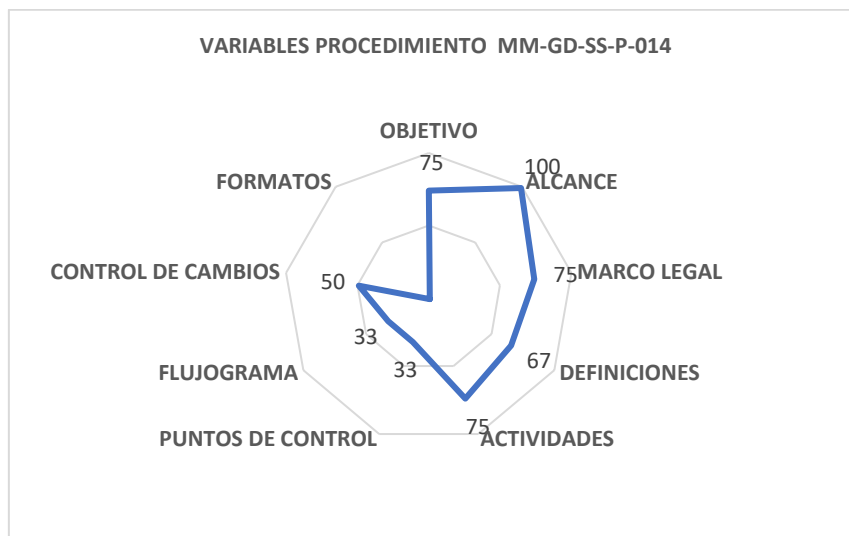
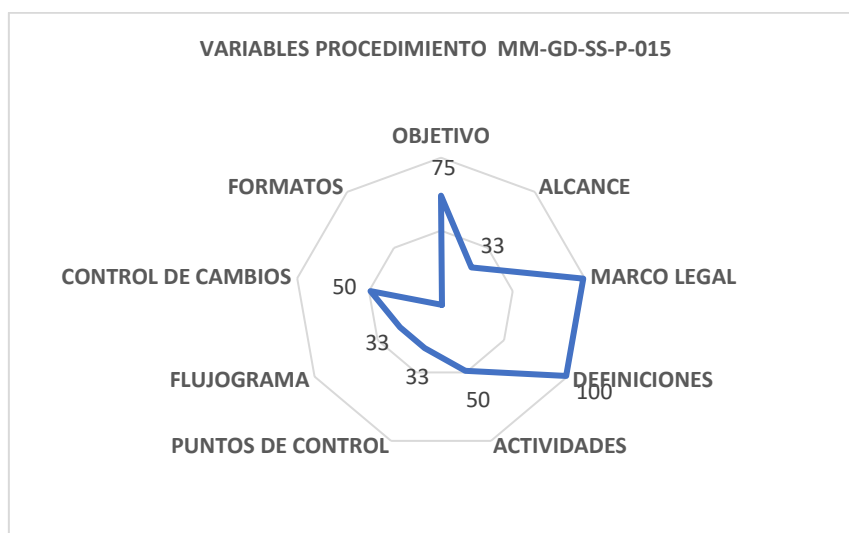
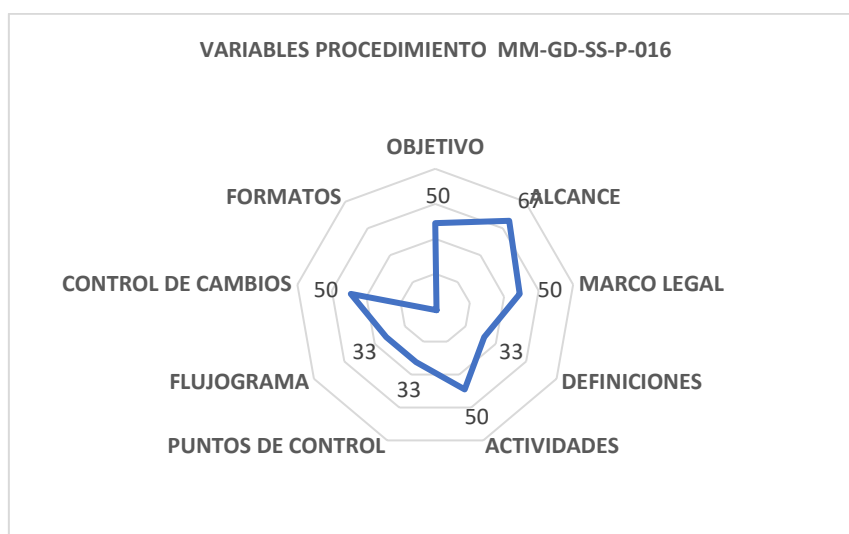
Anexo 7. Gráficos variables procedimientos – Gestión de la Salud

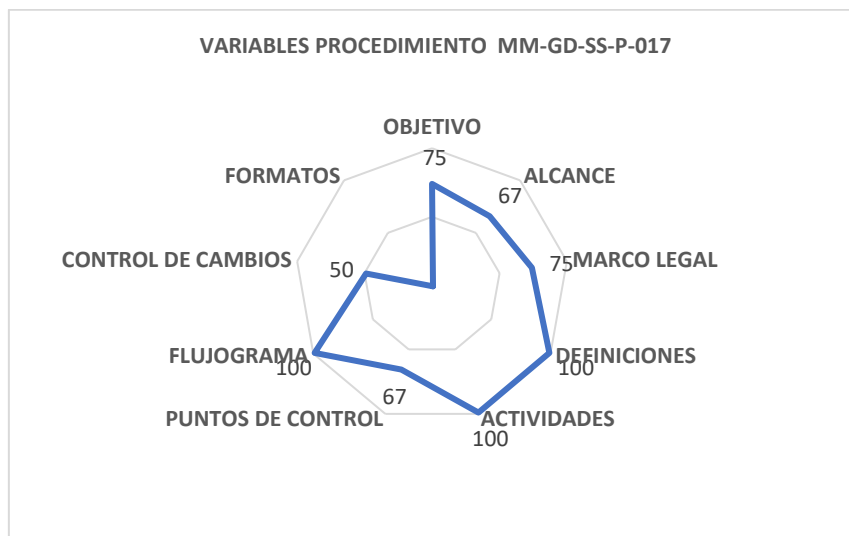
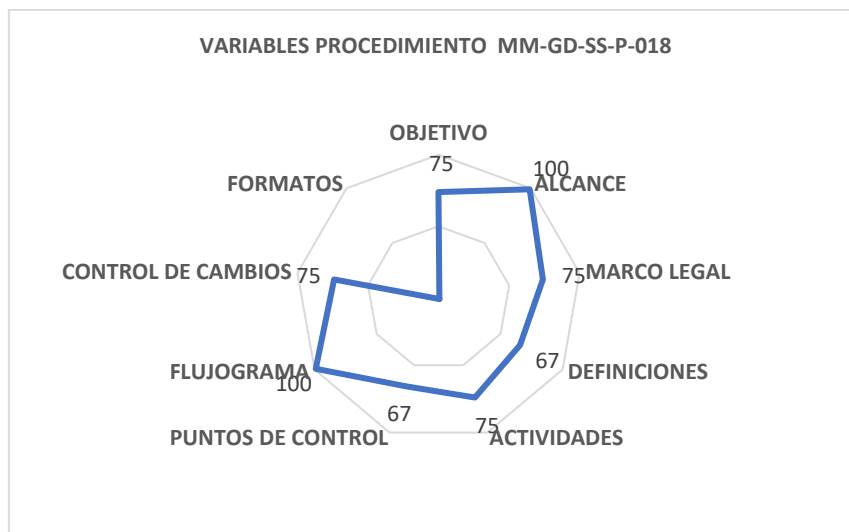
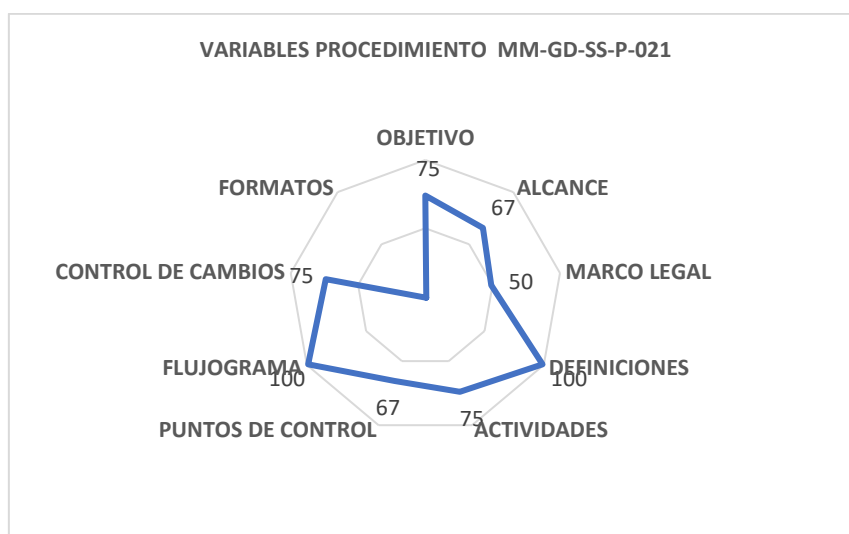


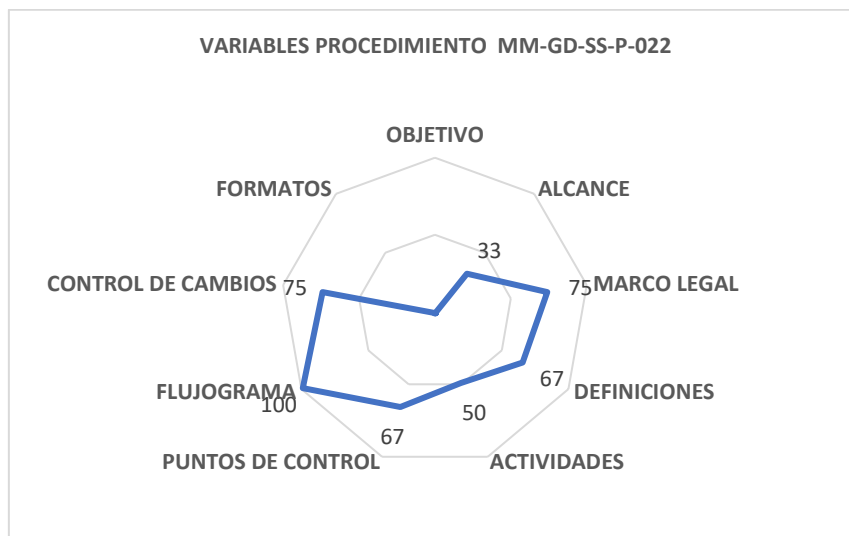
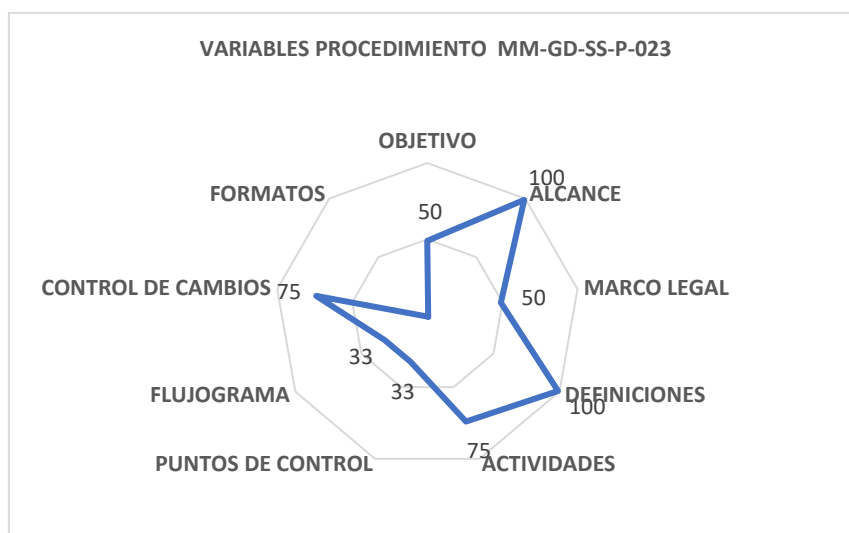
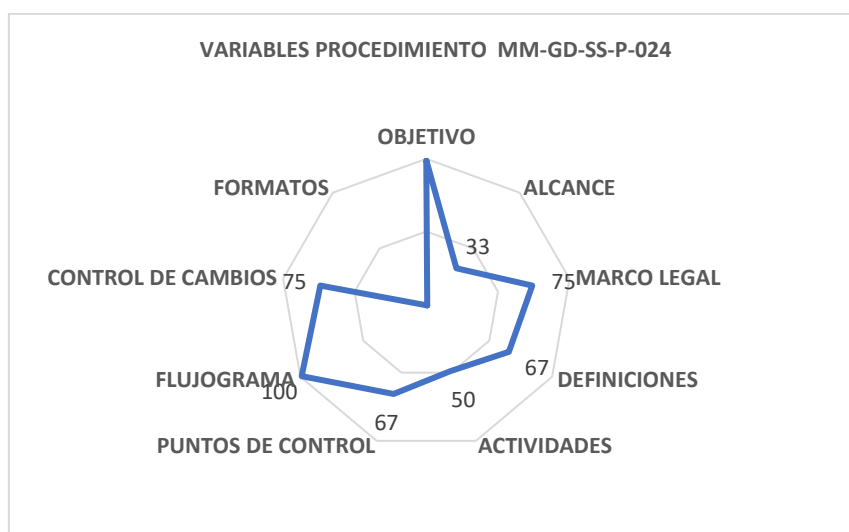


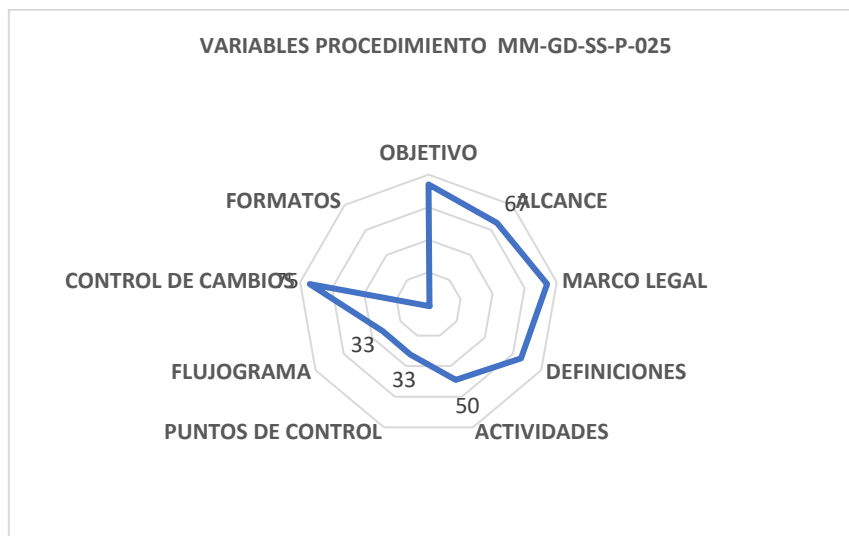
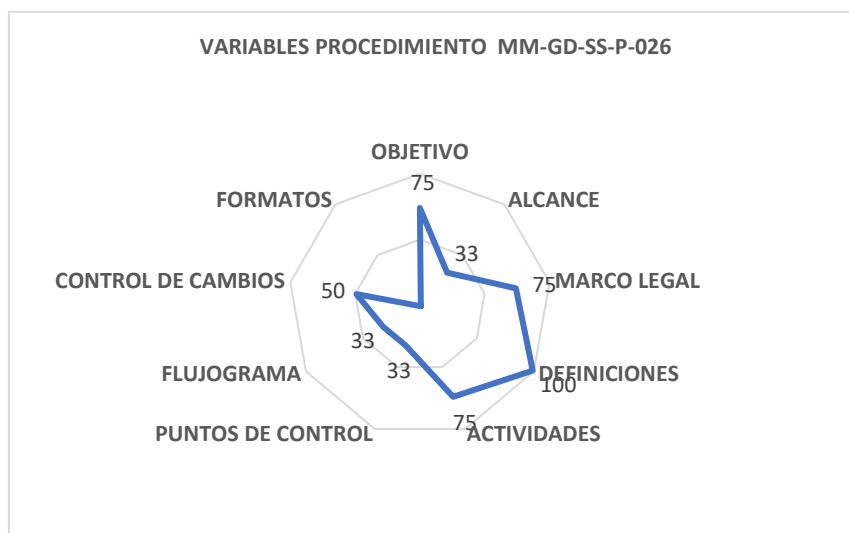
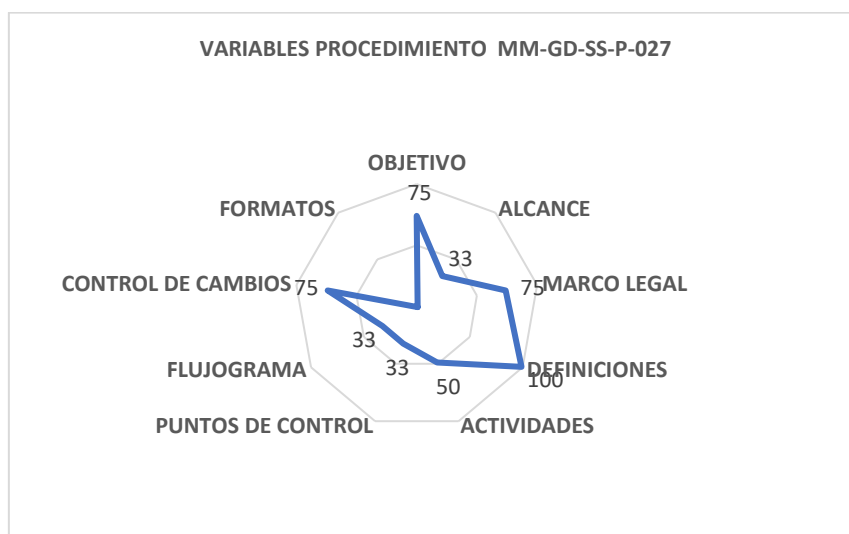


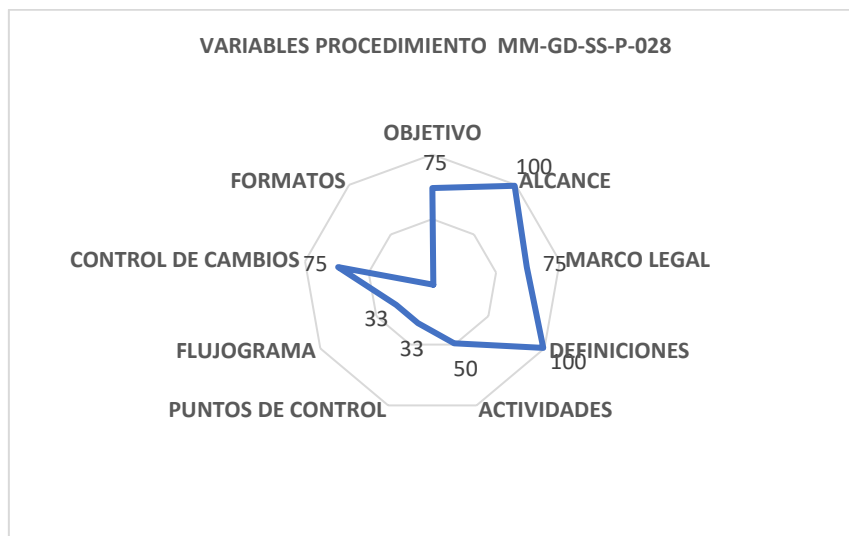
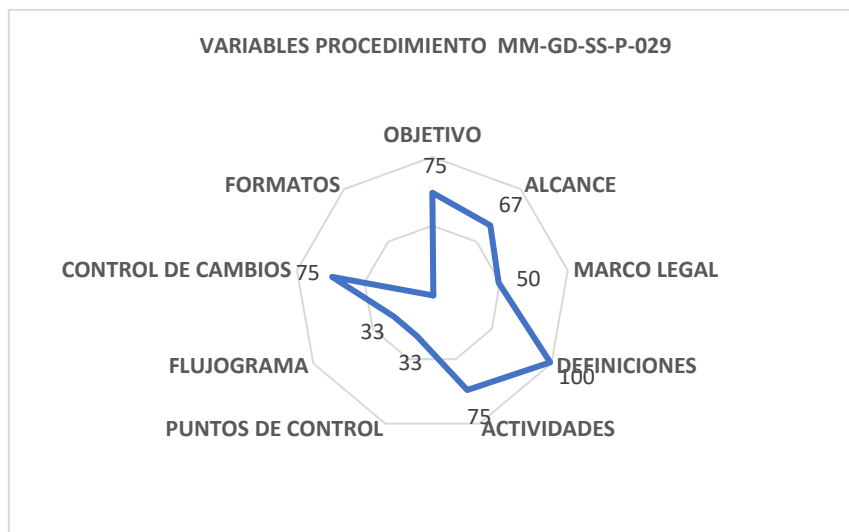
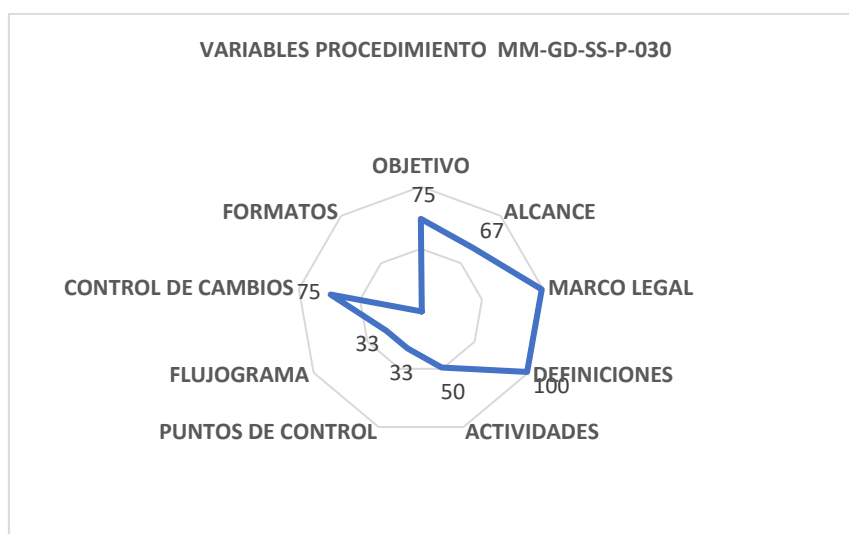




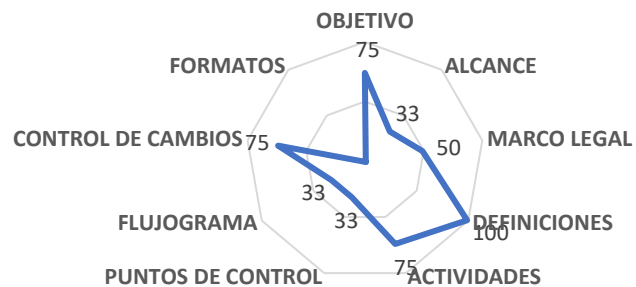




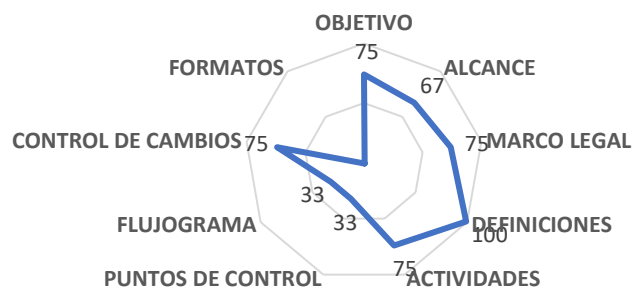




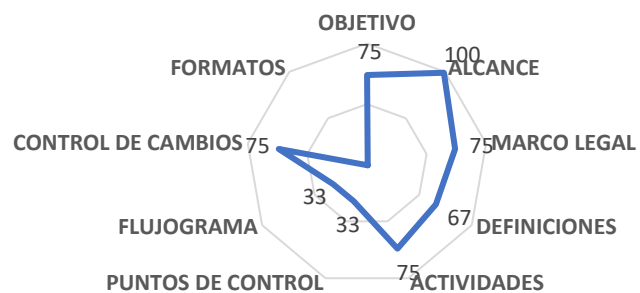
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-031



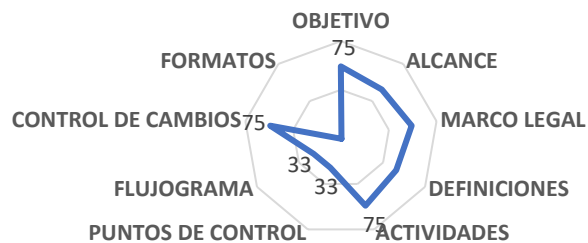
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-032



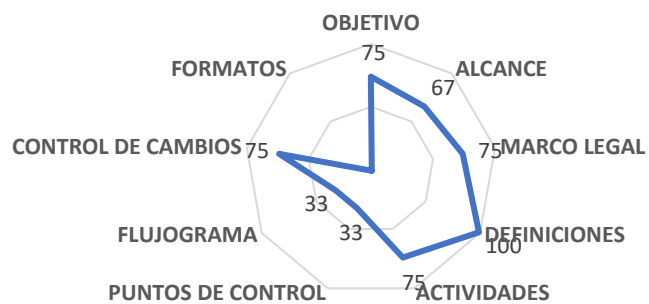
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-033



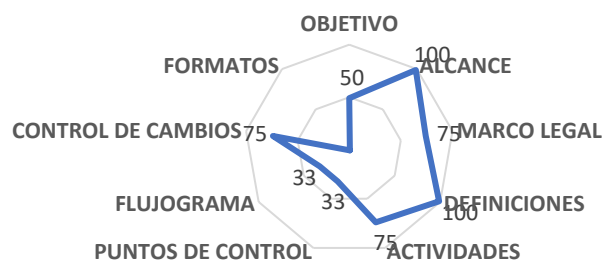
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-034



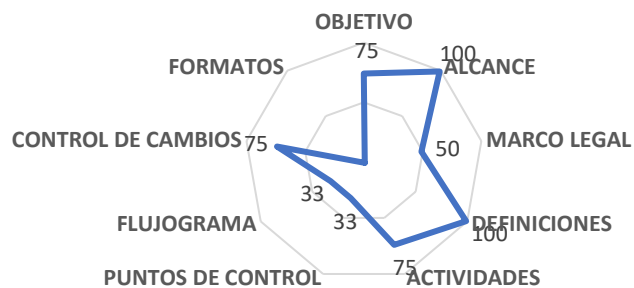
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-035



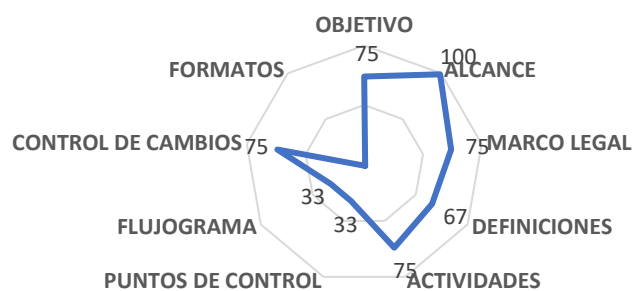
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-036



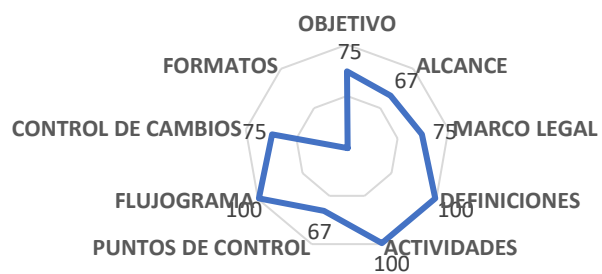
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-037

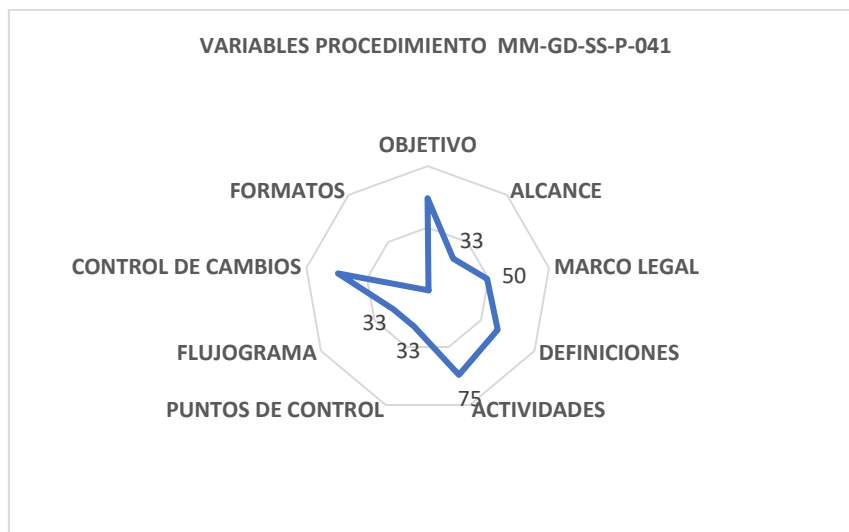
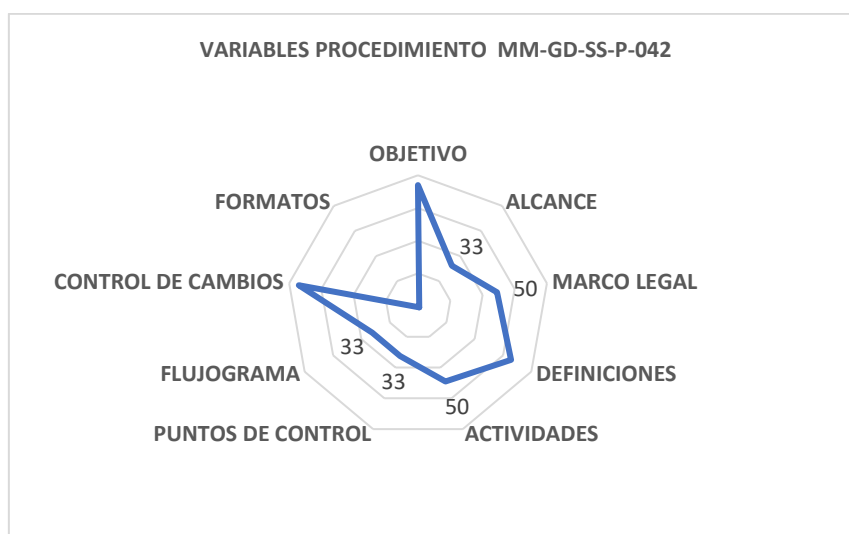


VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-038

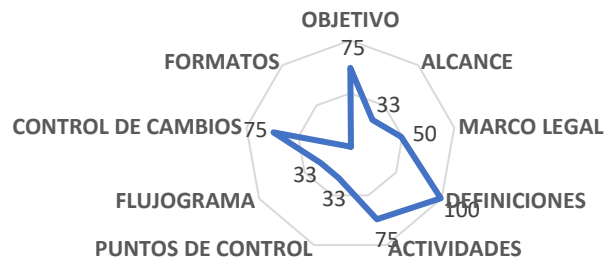


VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-039

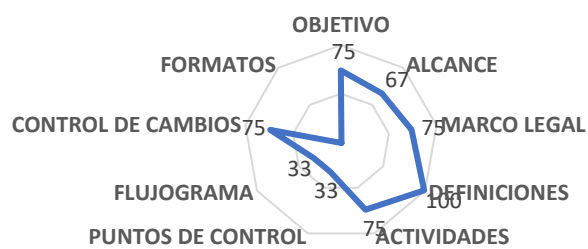




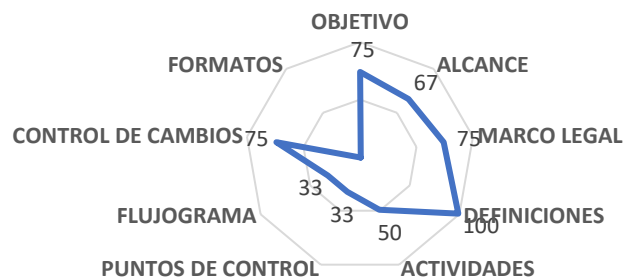
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-043



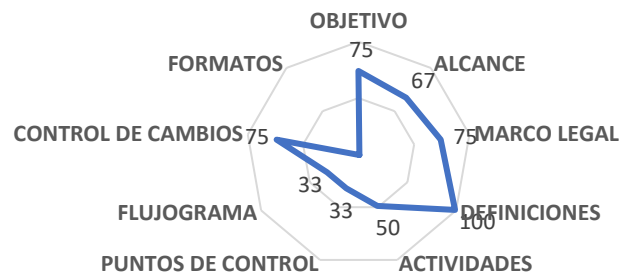
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-044



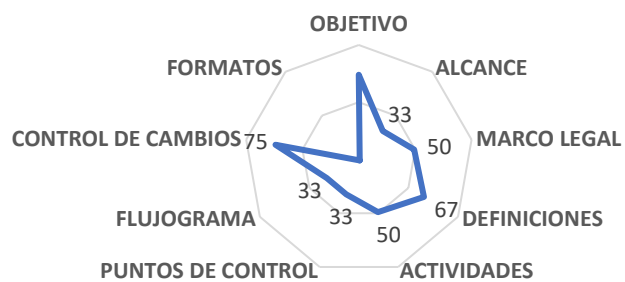
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-045



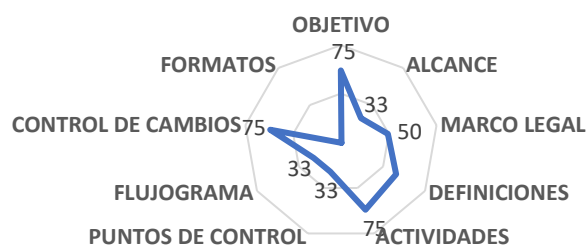
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-046

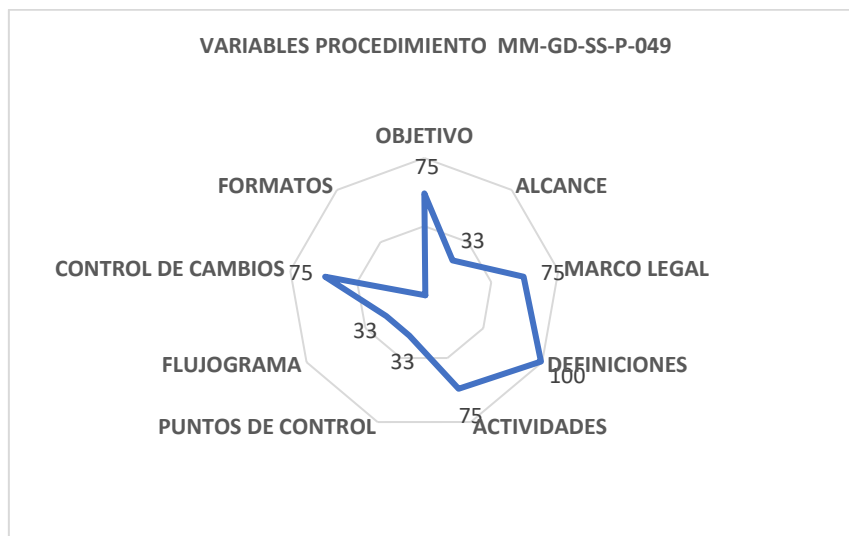
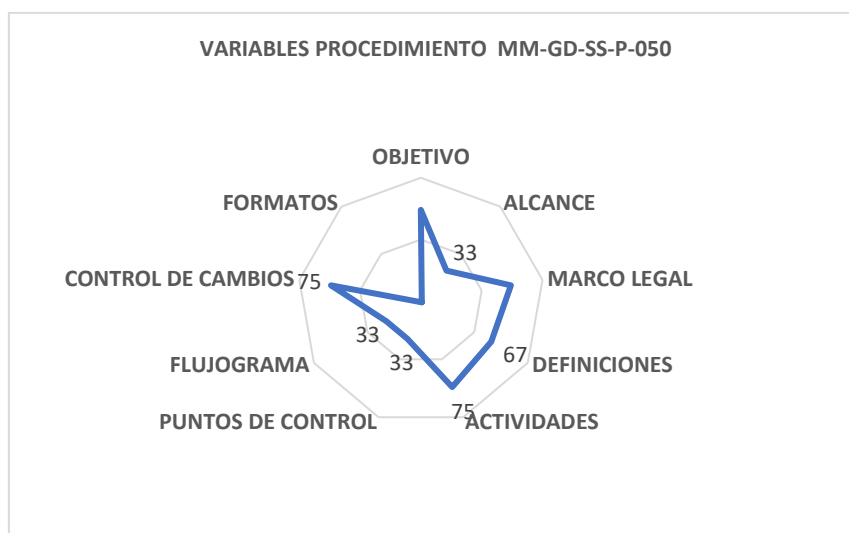
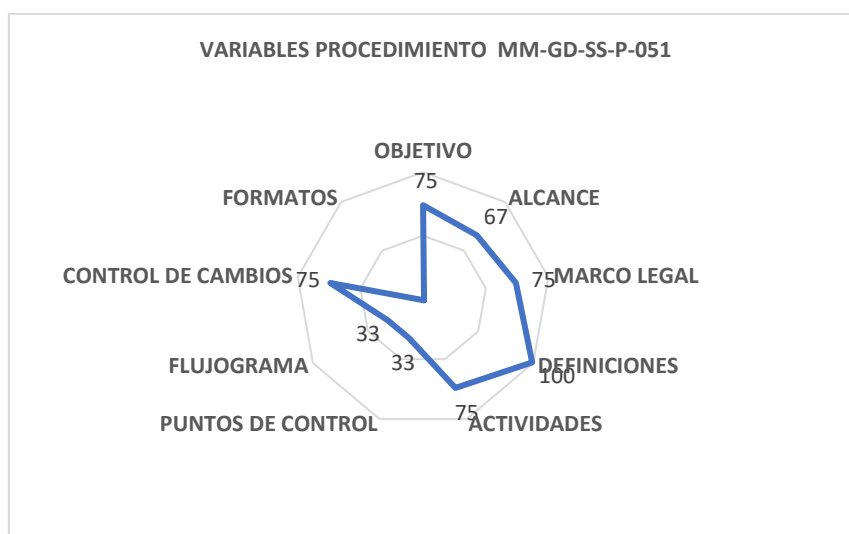


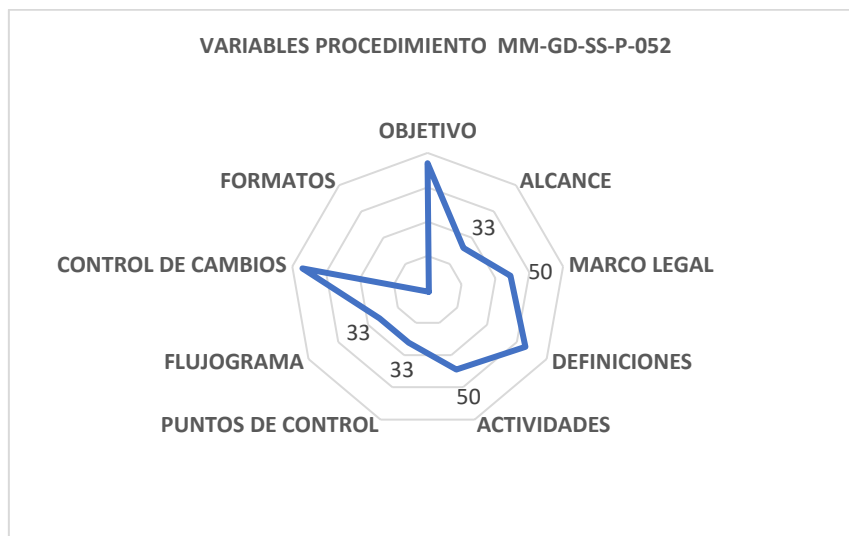
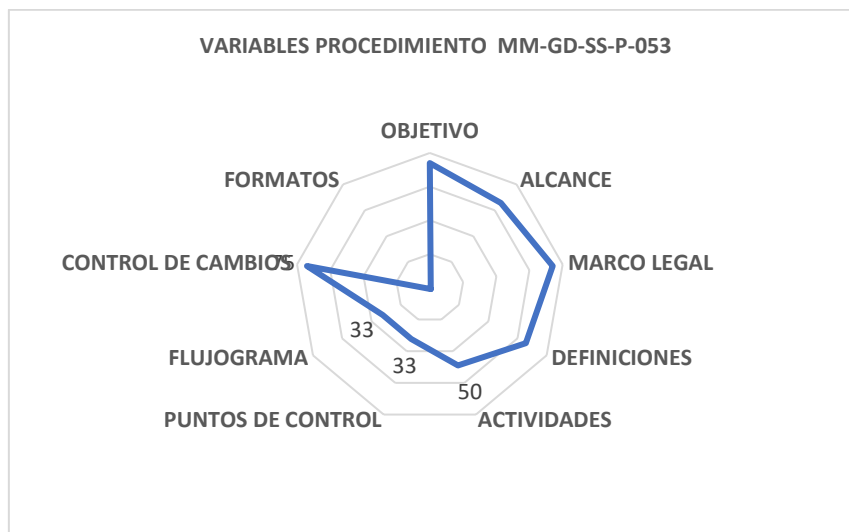
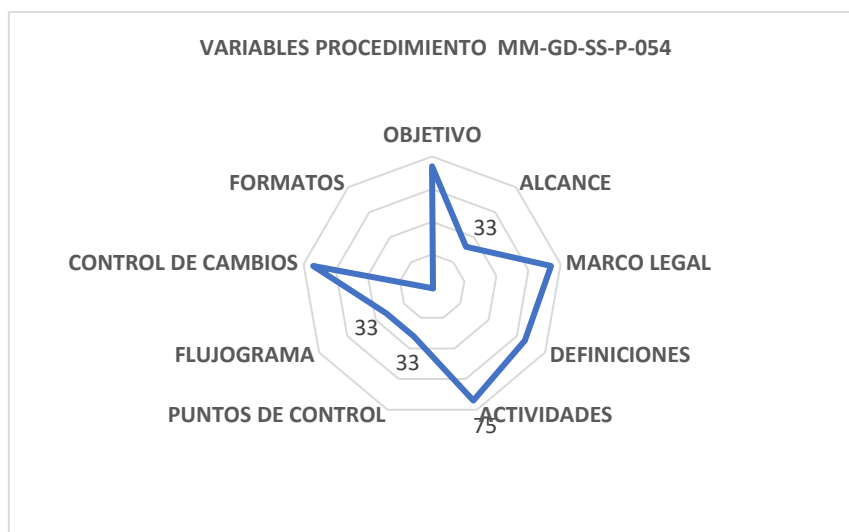
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-047

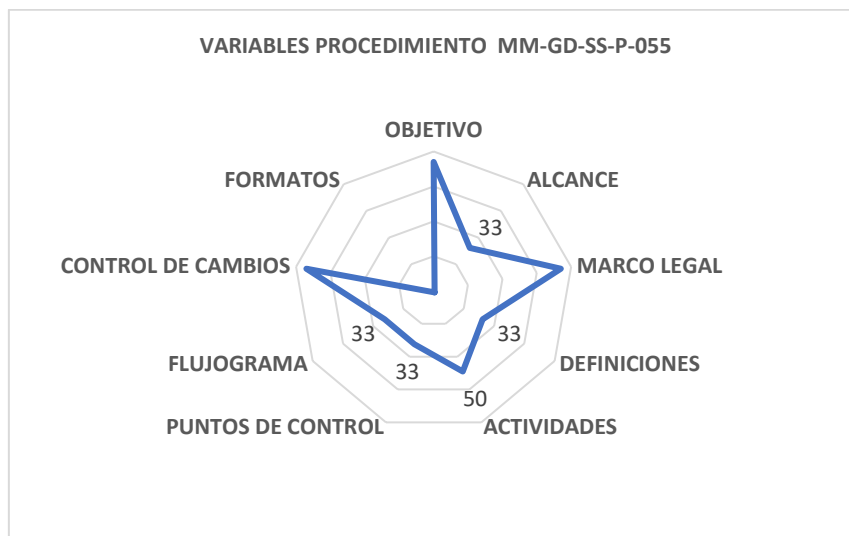
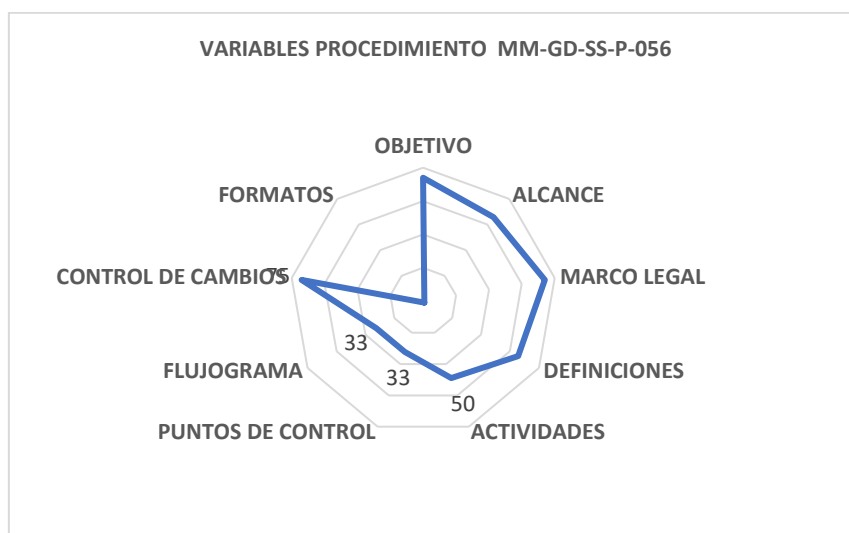
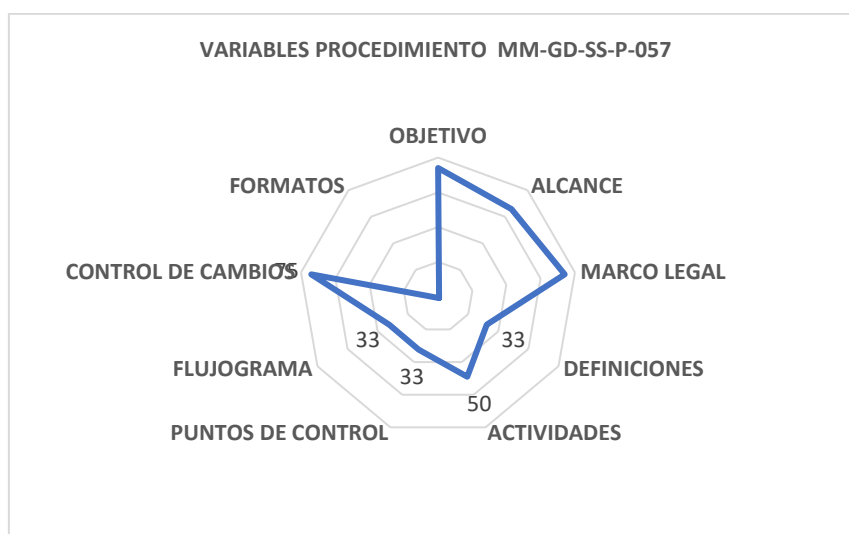


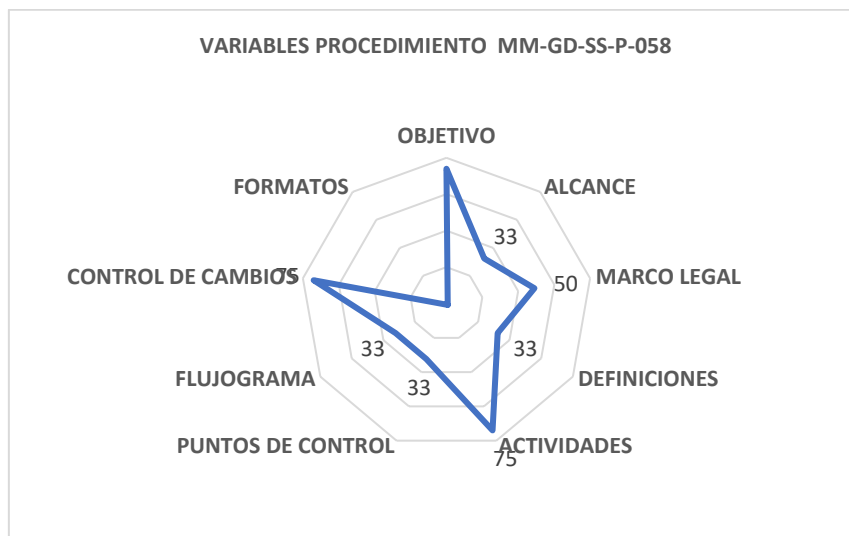
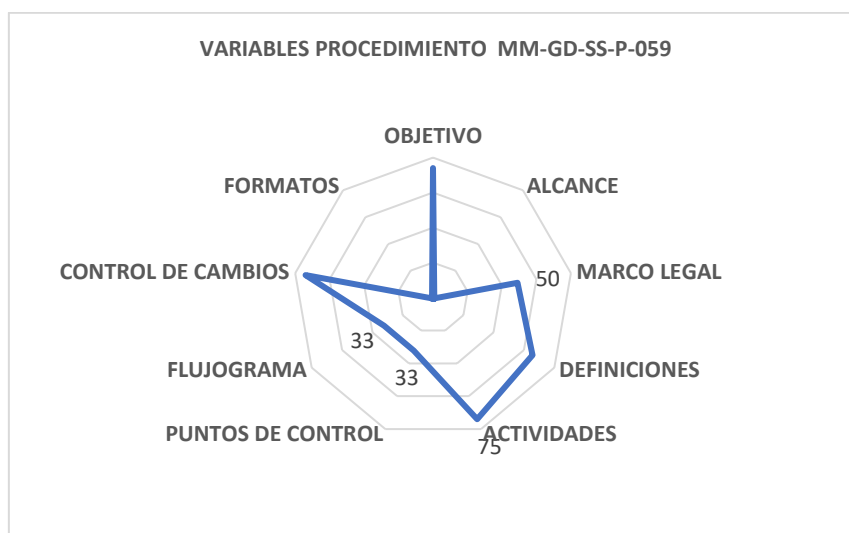
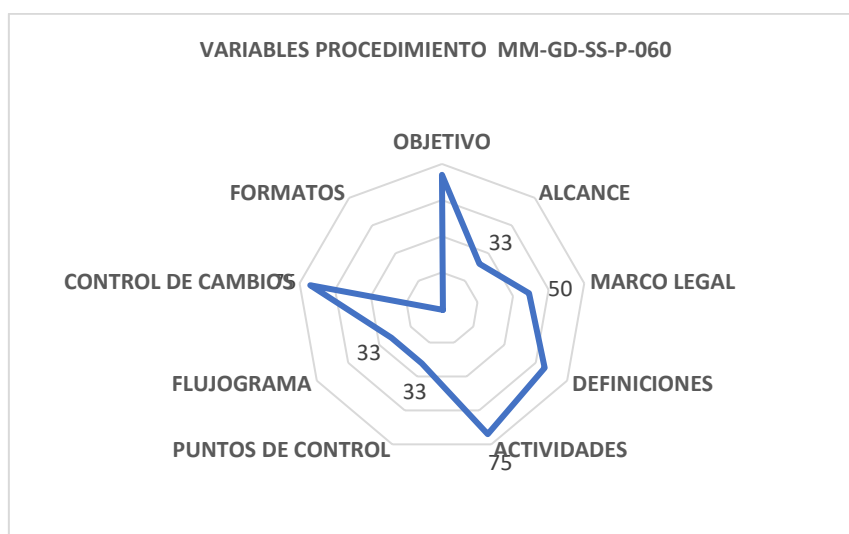
VARIABLES PROCEDIMIENTO MM-GD-SS-P-048

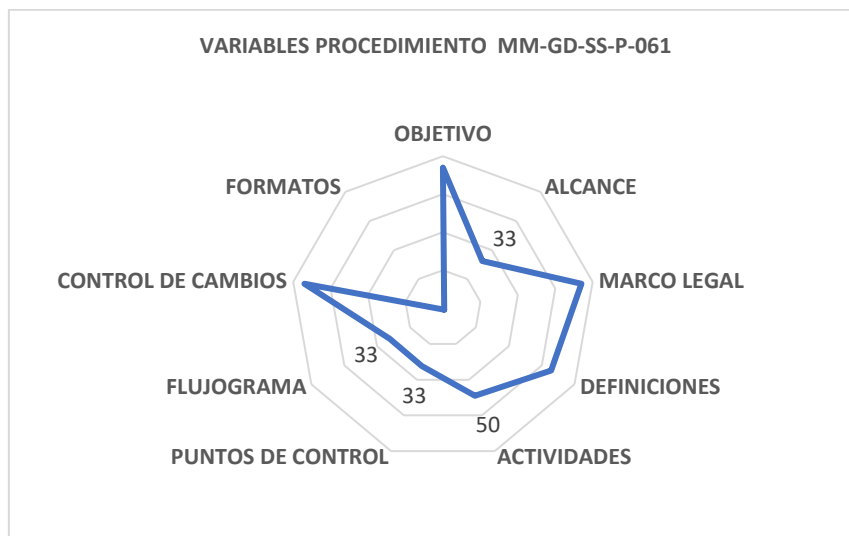
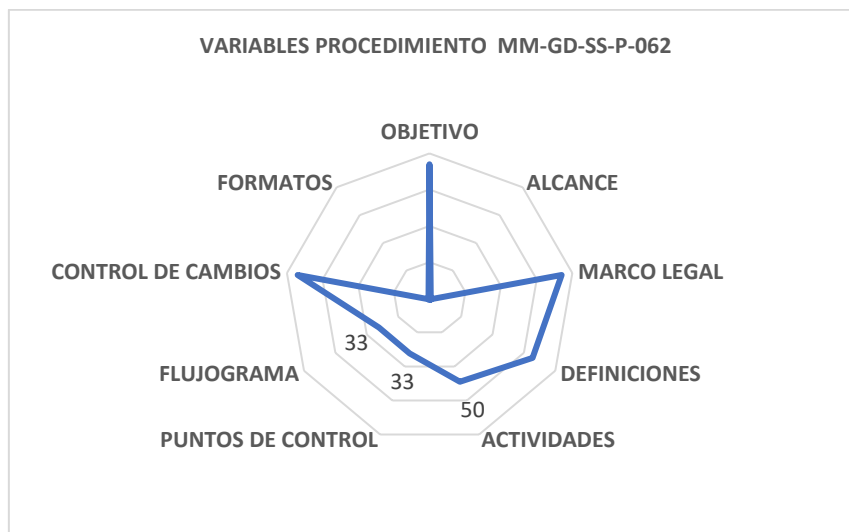
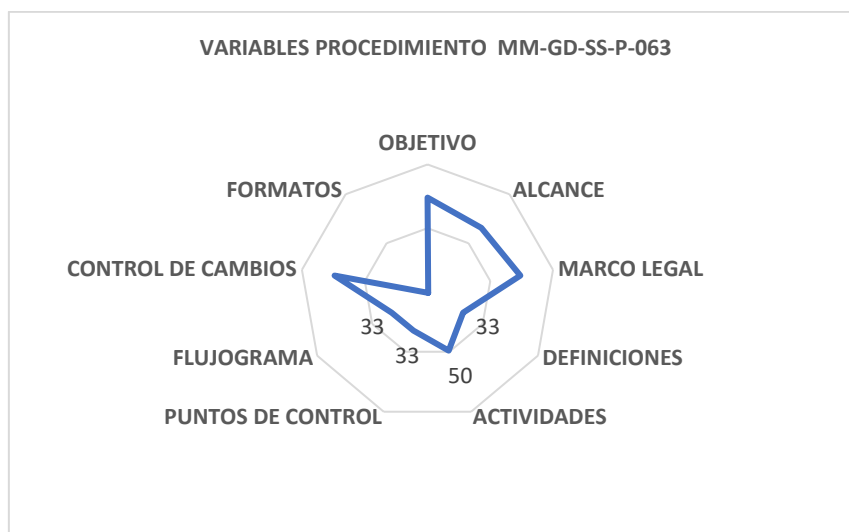


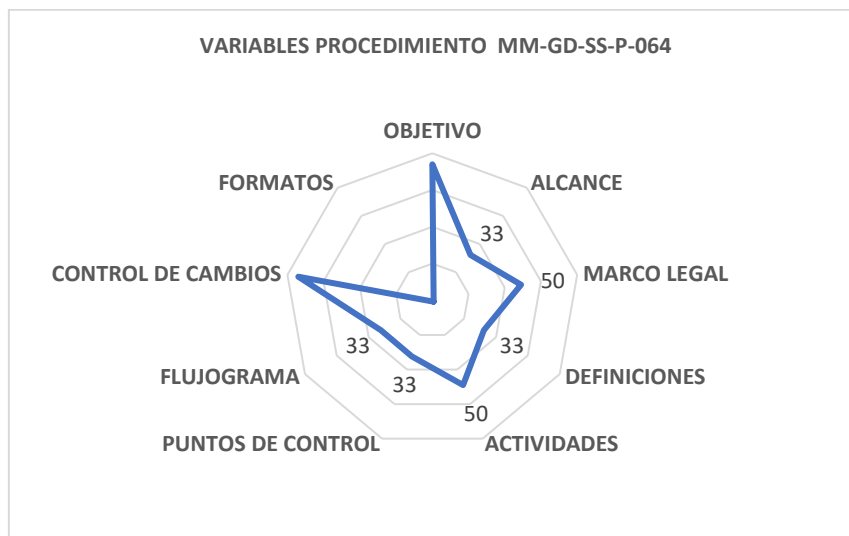
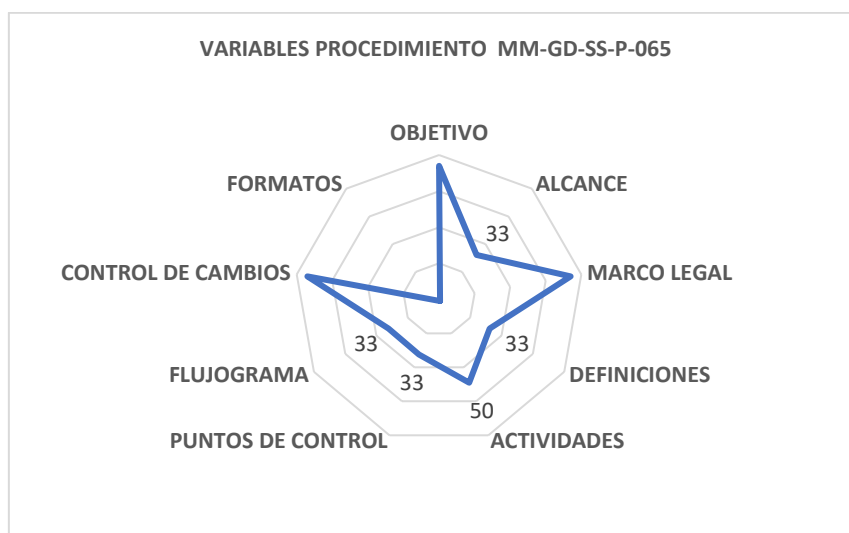
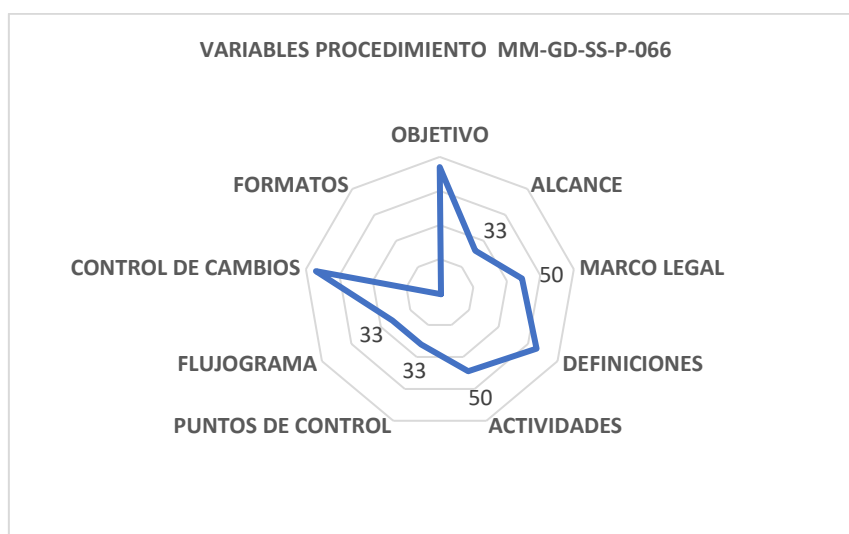


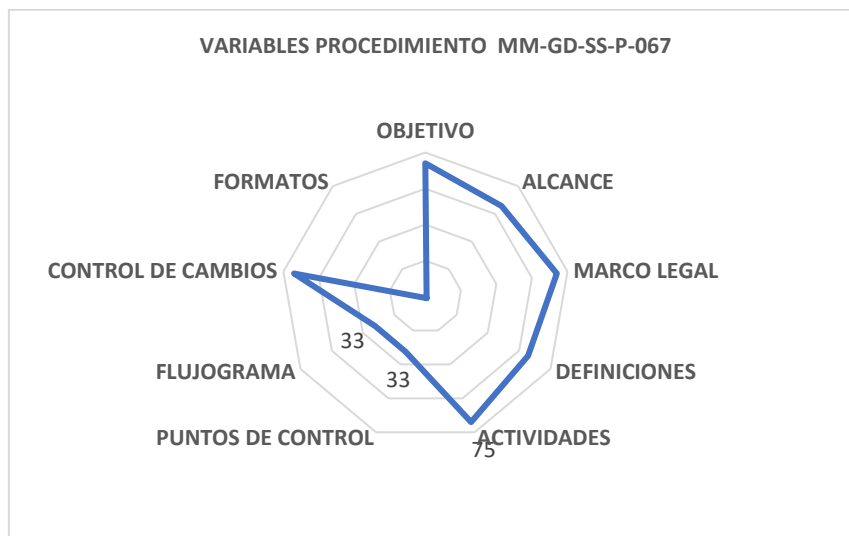
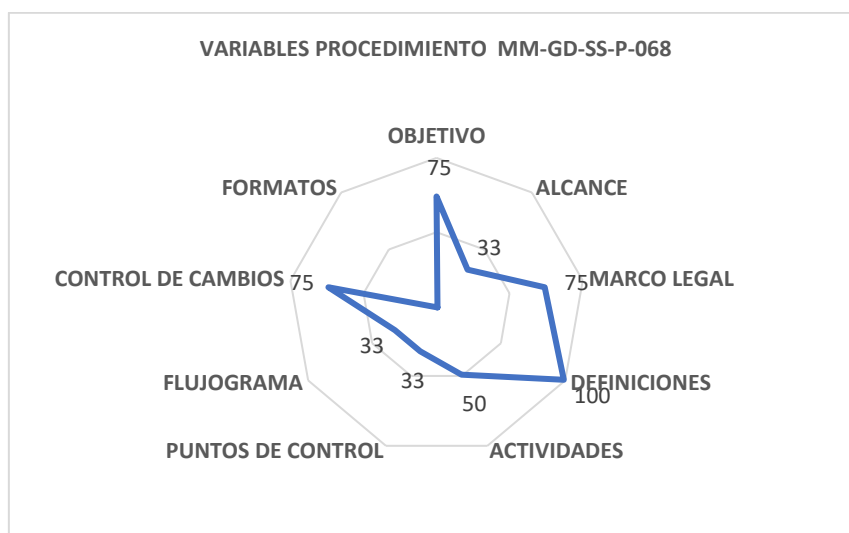
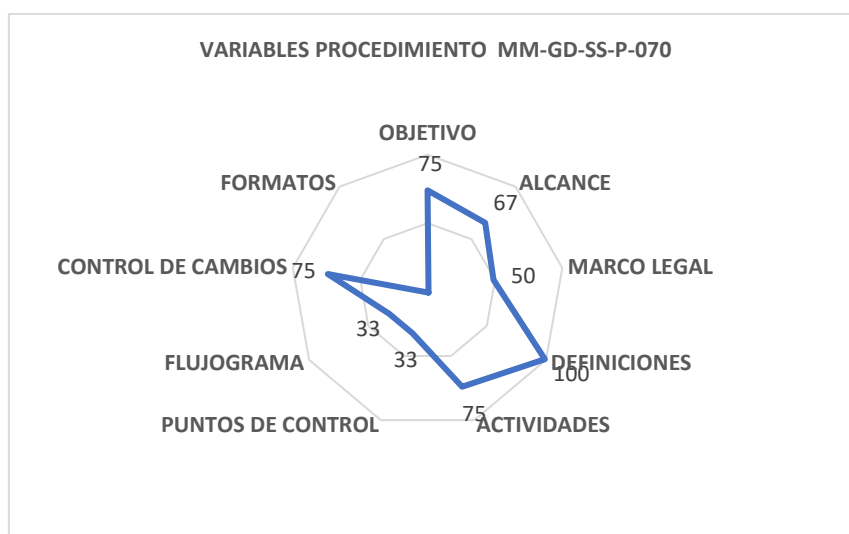


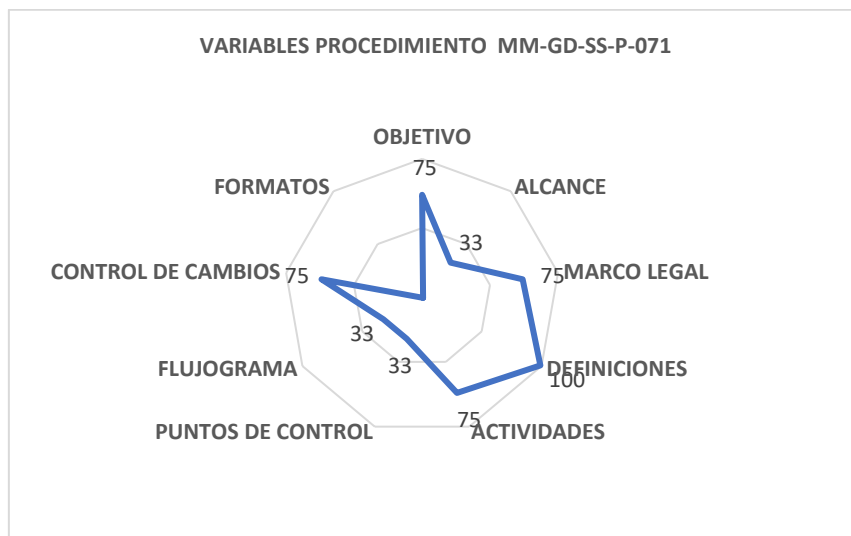
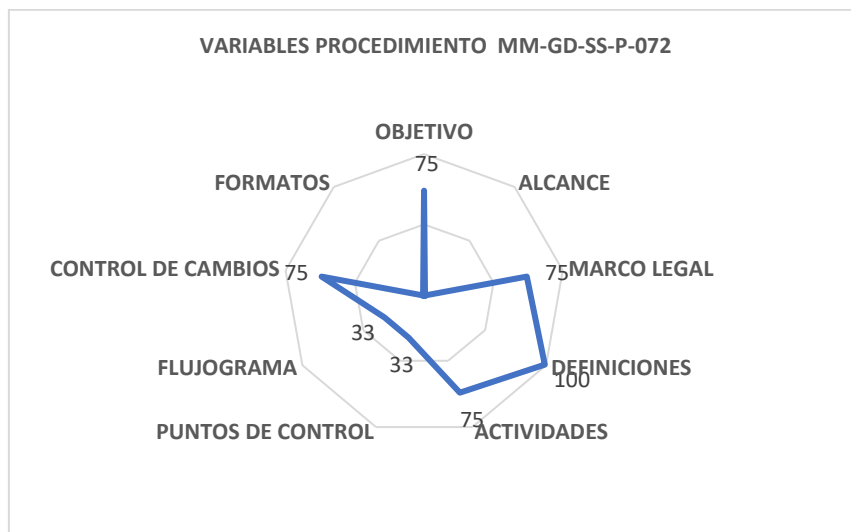
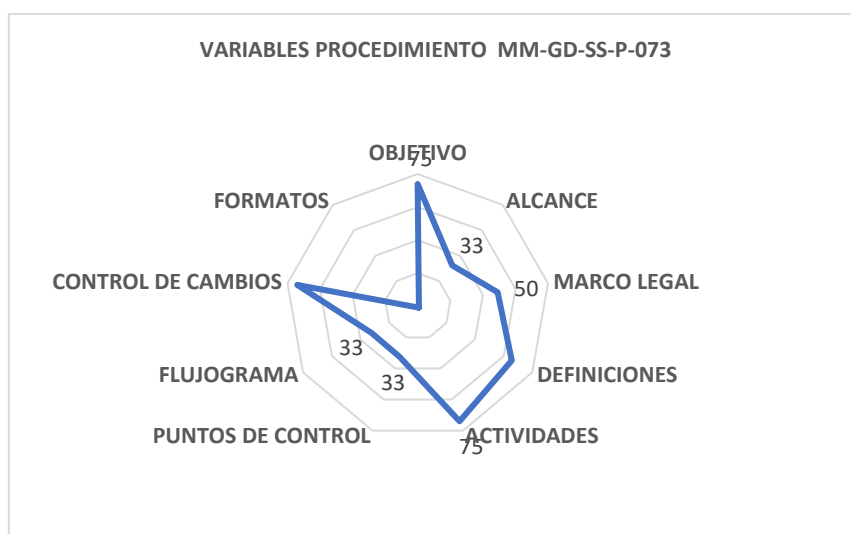


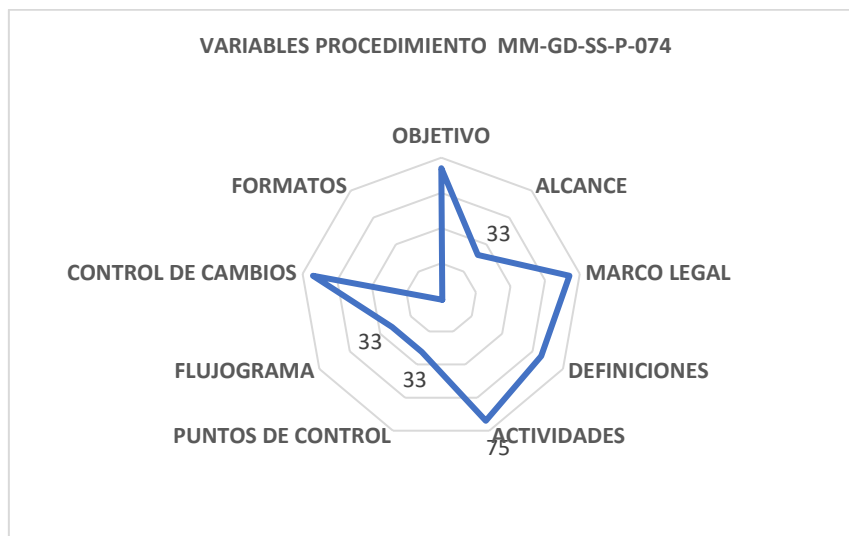
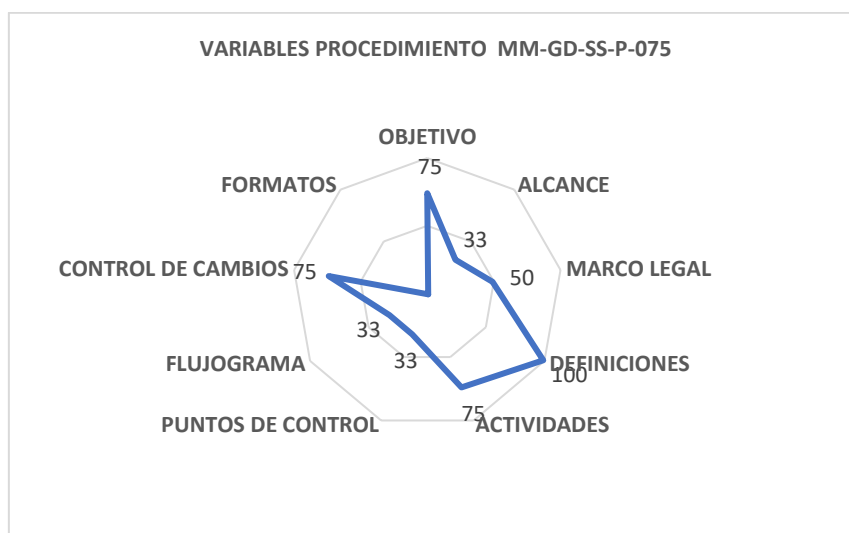
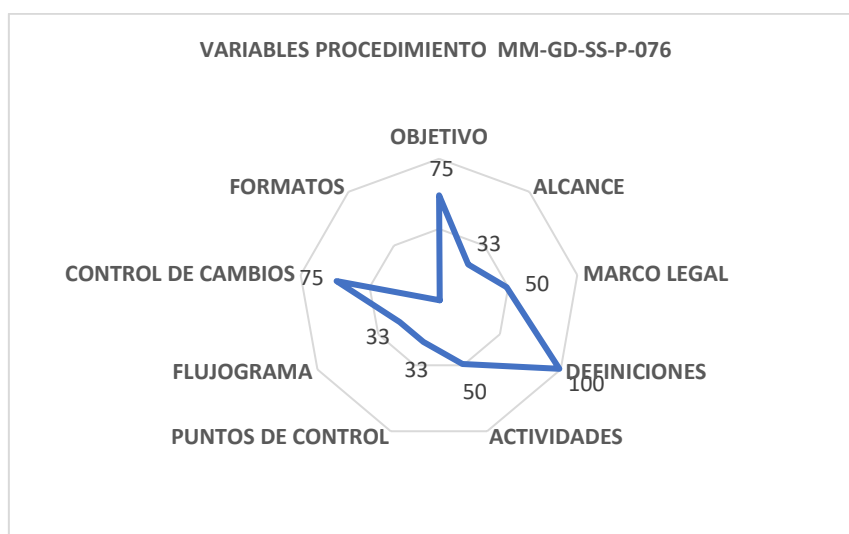


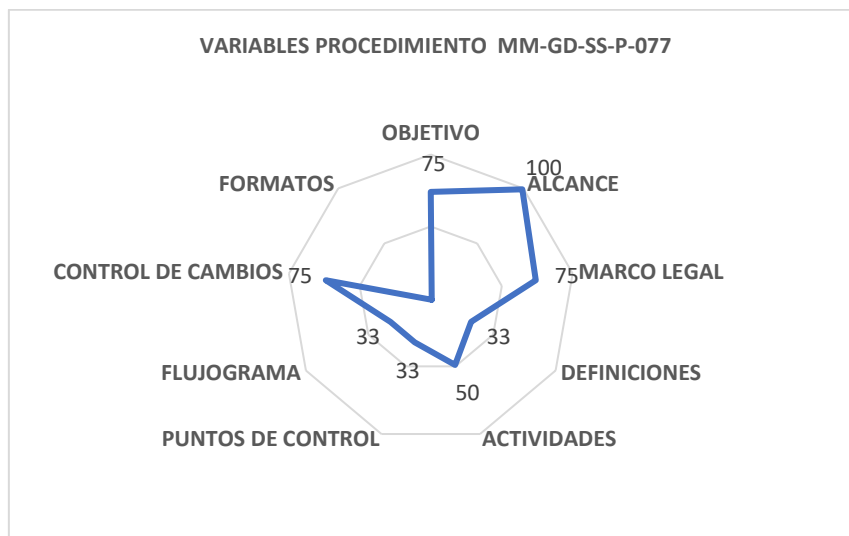
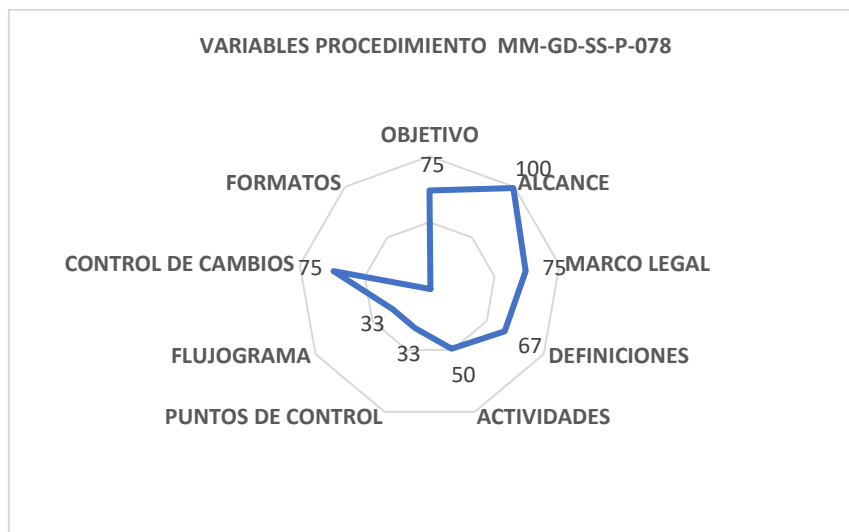
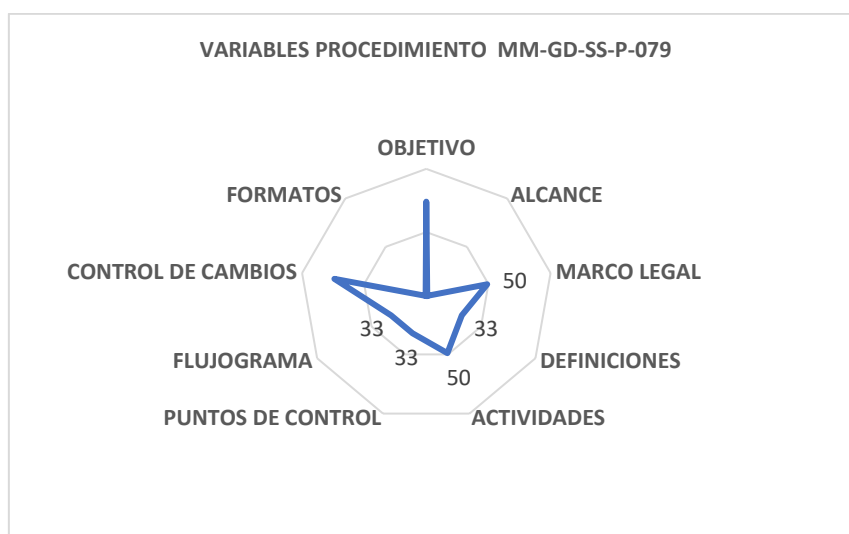


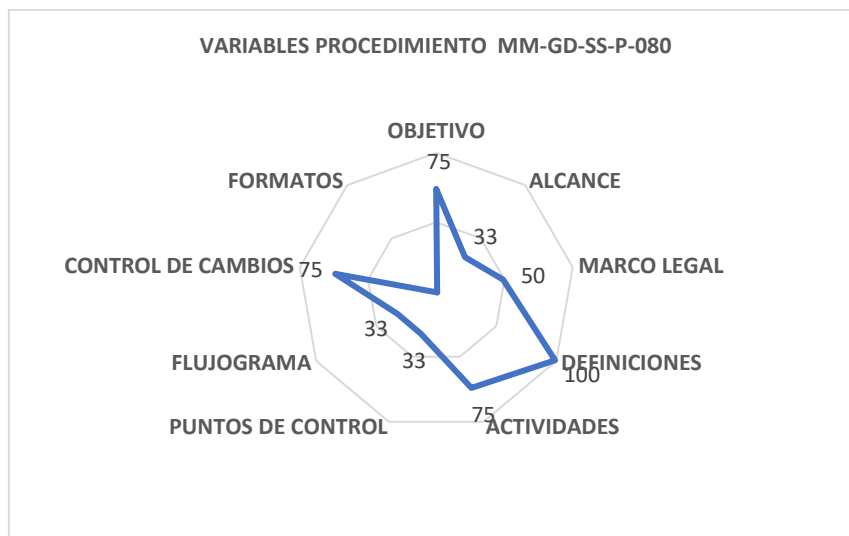
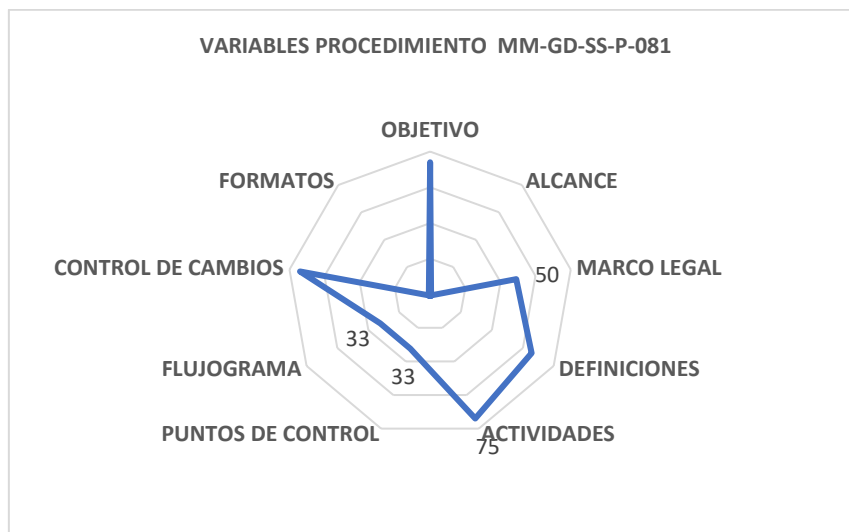
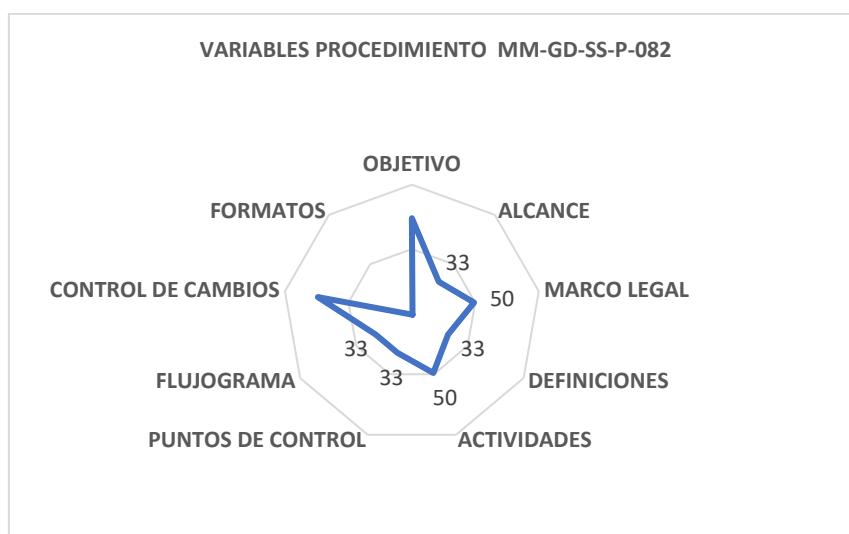




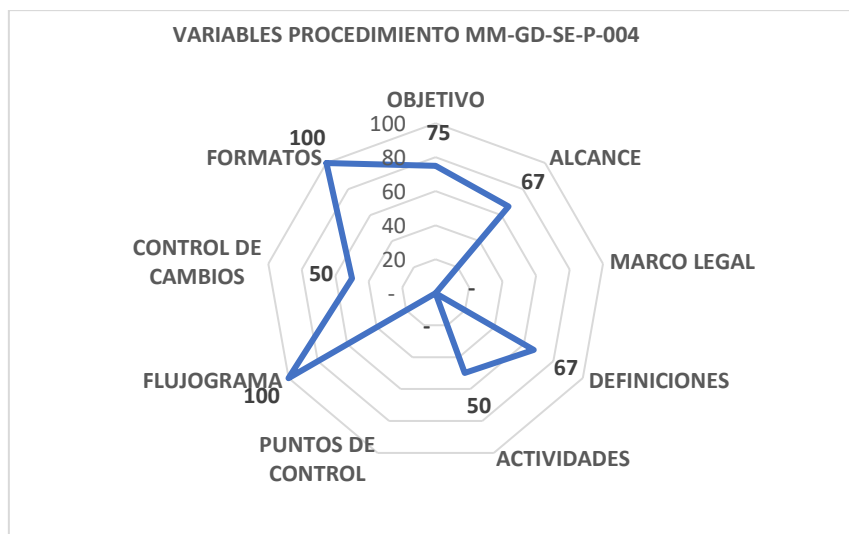
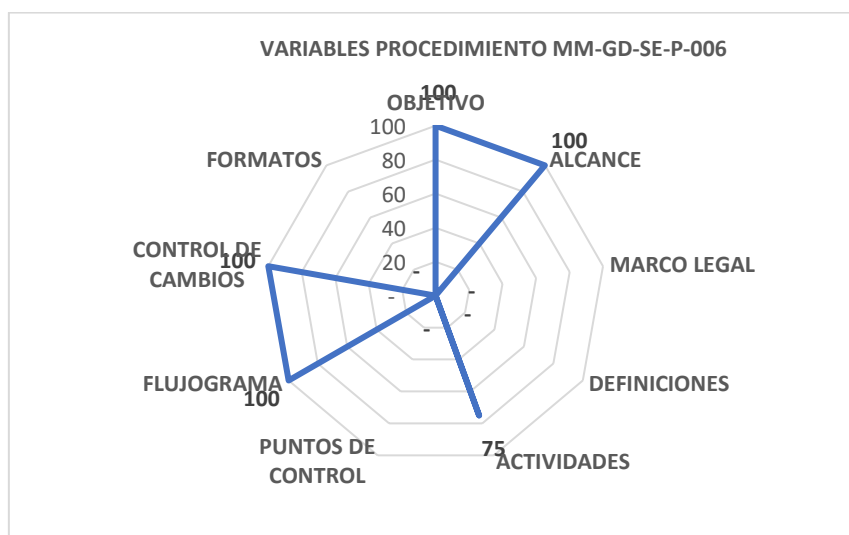
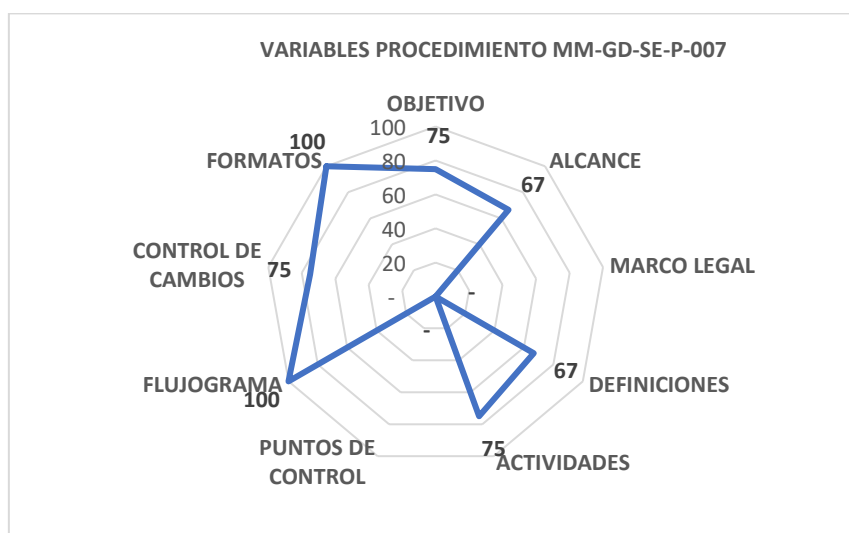


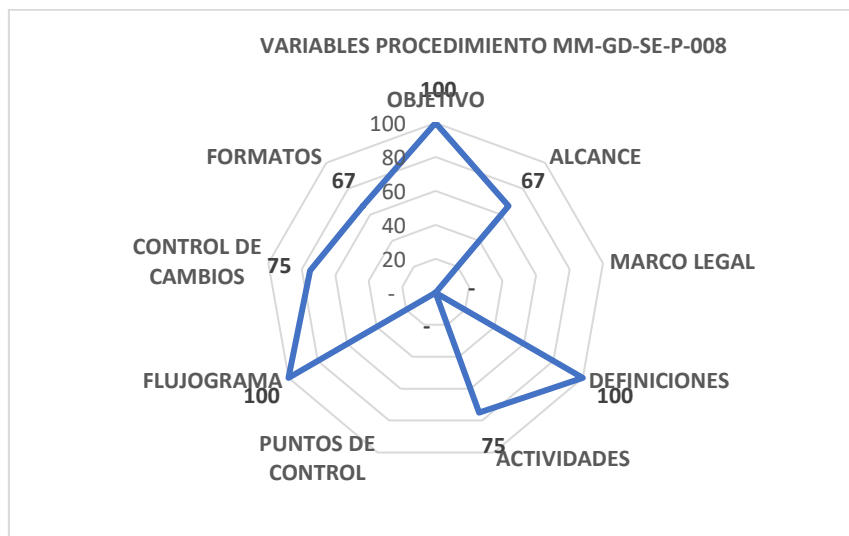
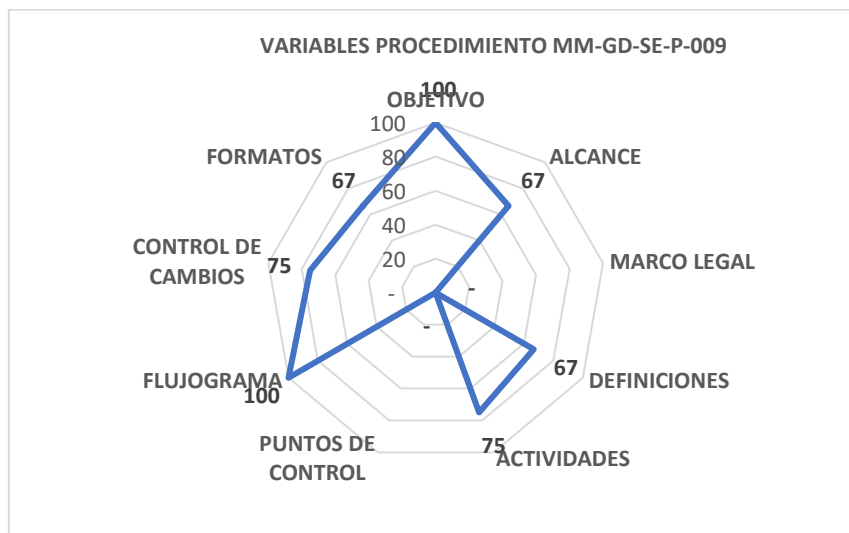
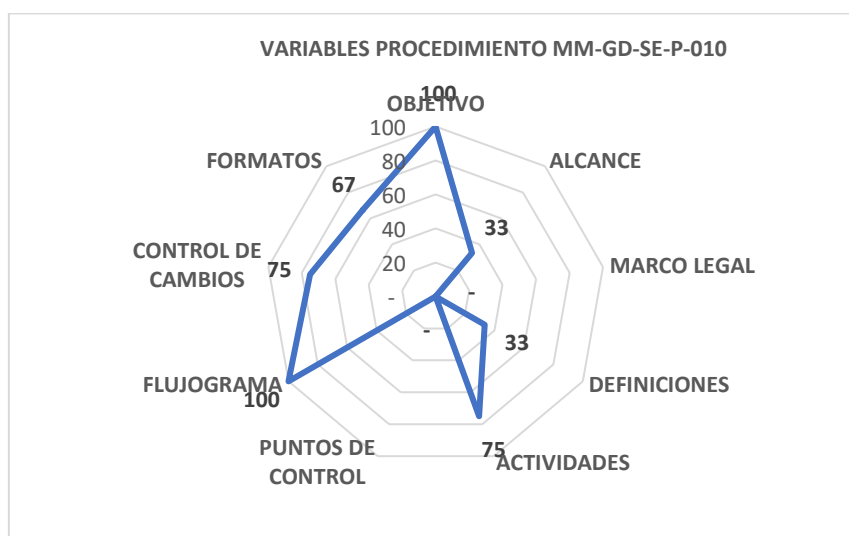


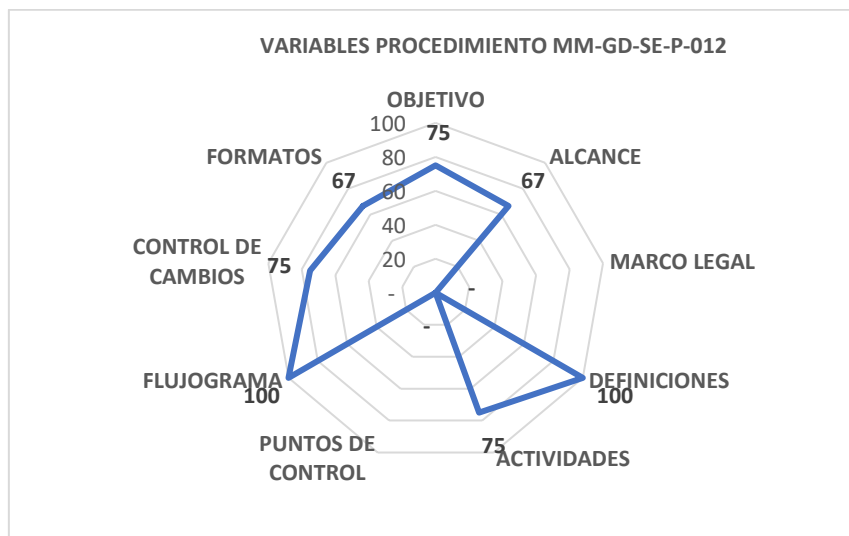
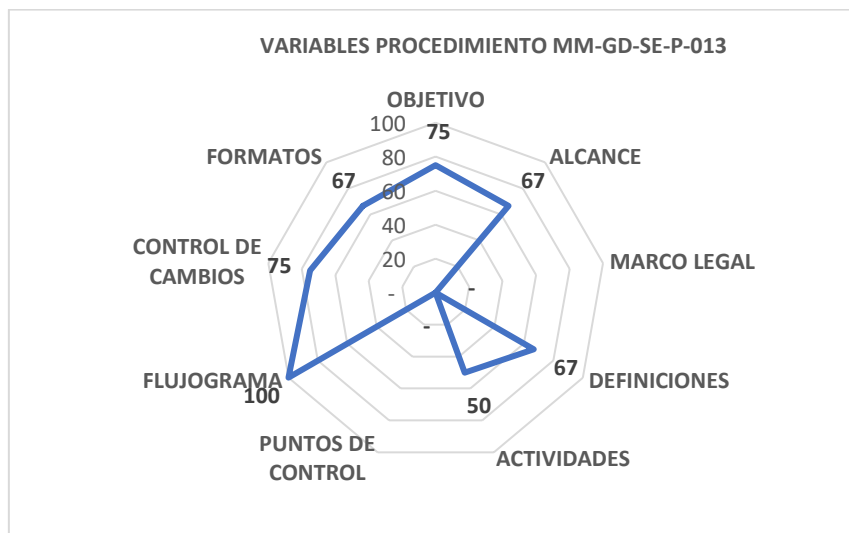
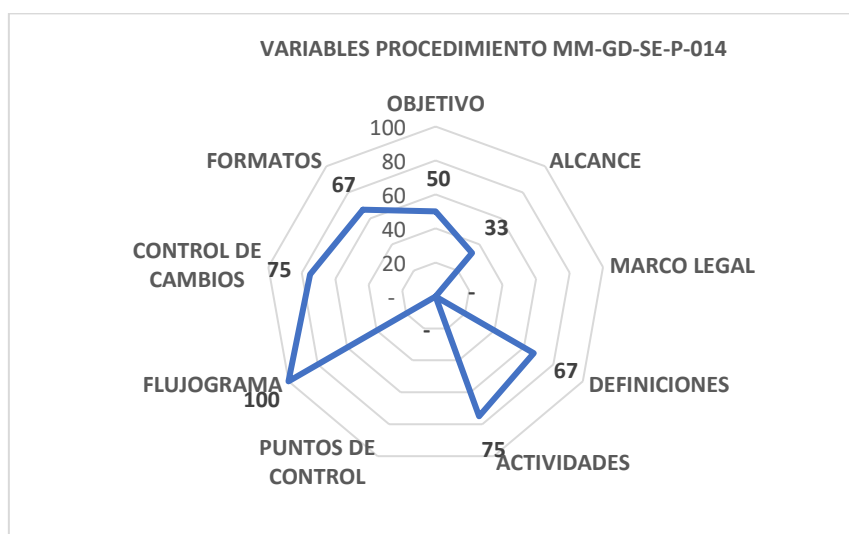


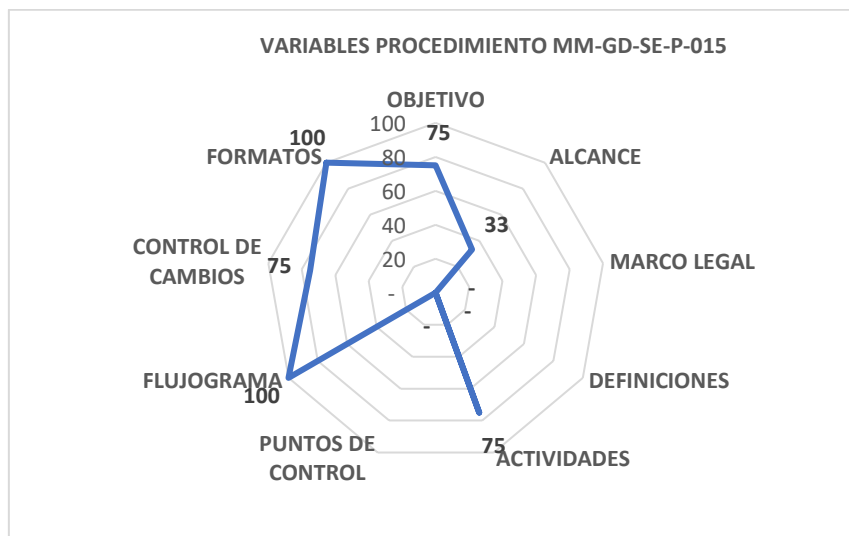
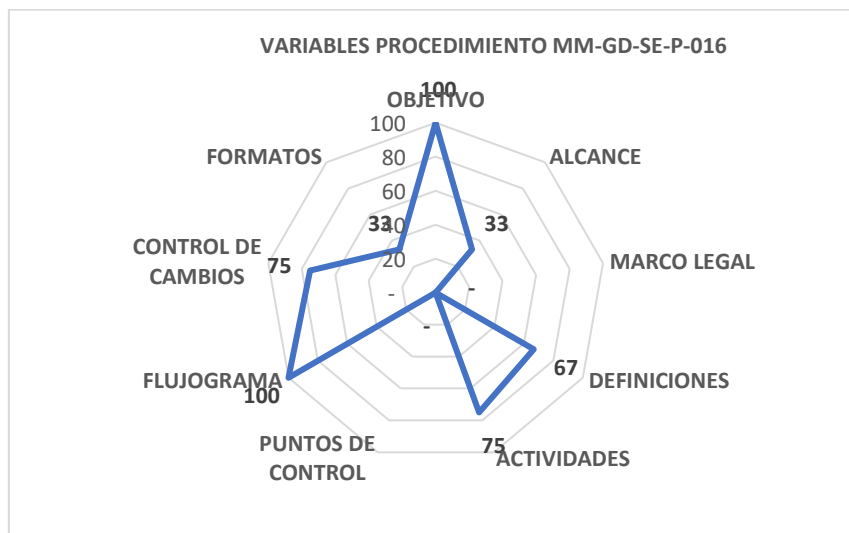
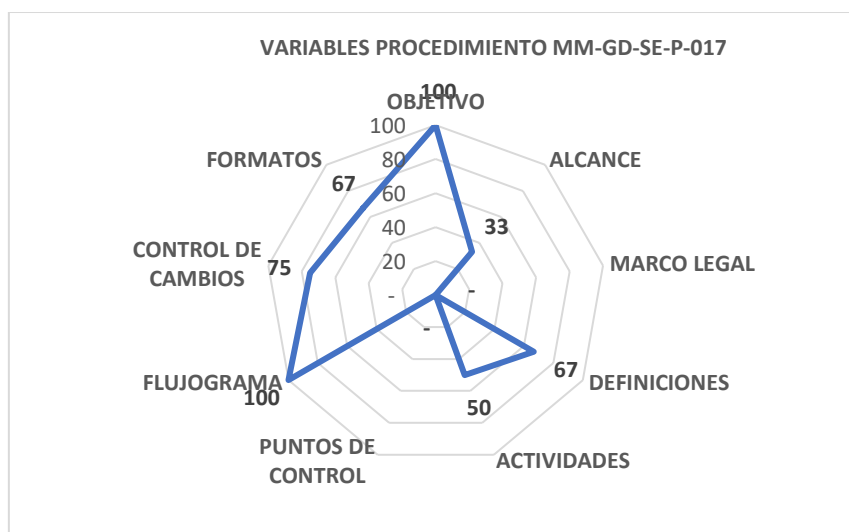


Anexo 7. Gráficos variables procedimientos – Gestión del Servicio Educativo

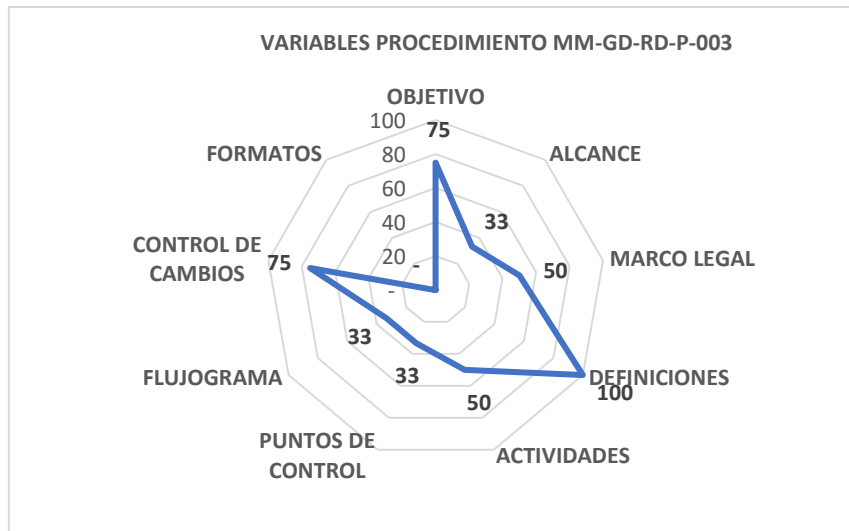
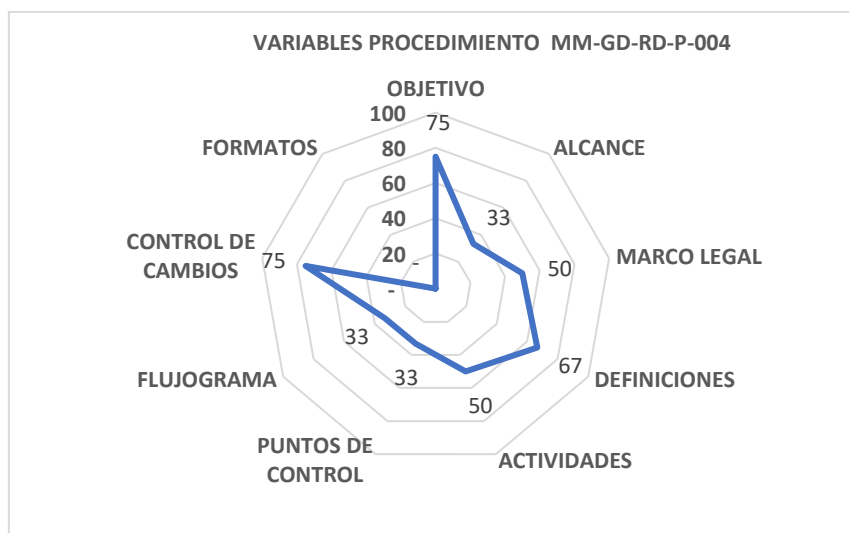




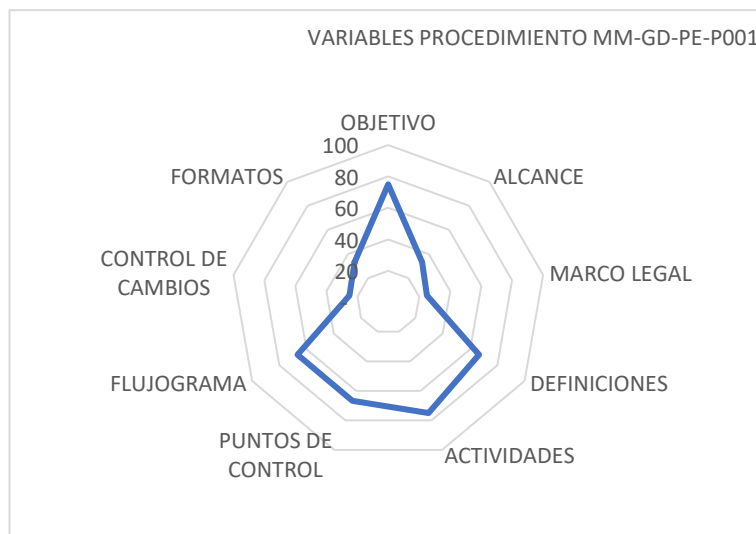
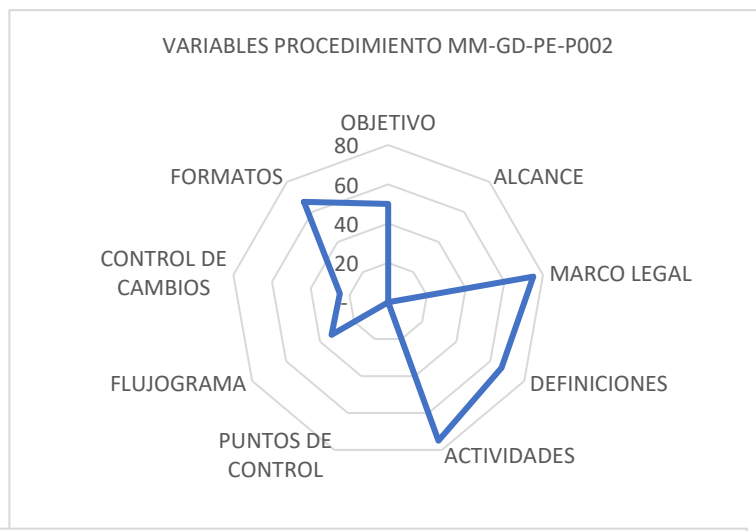
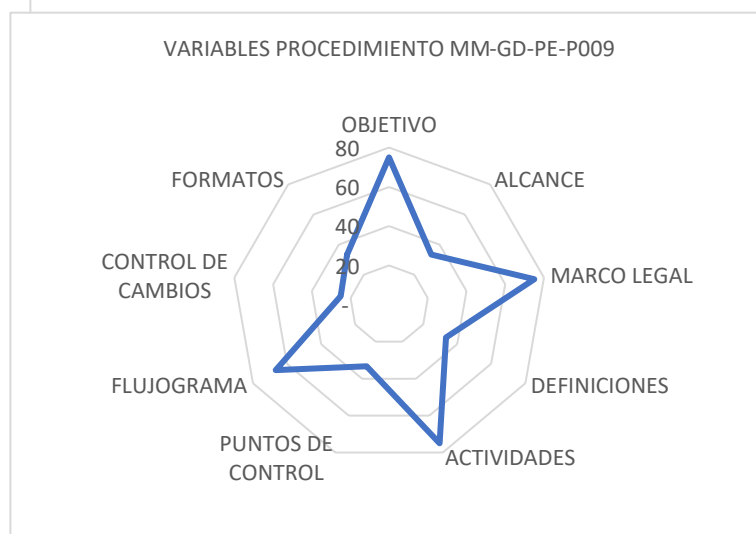


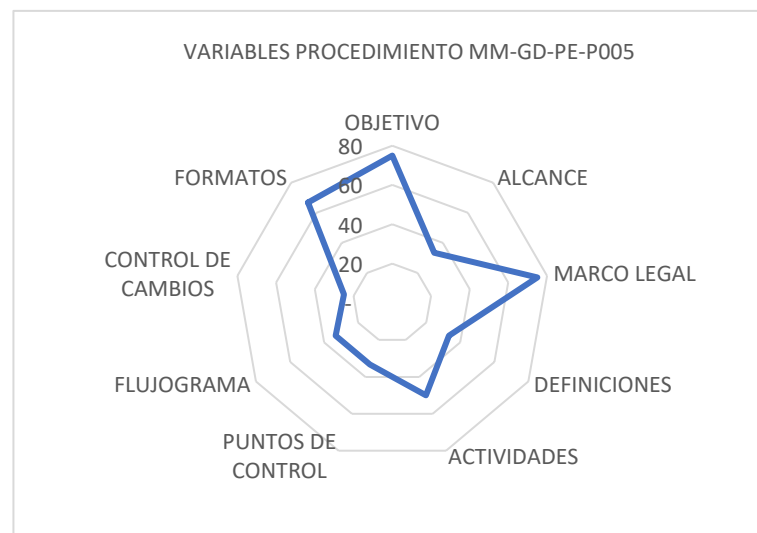
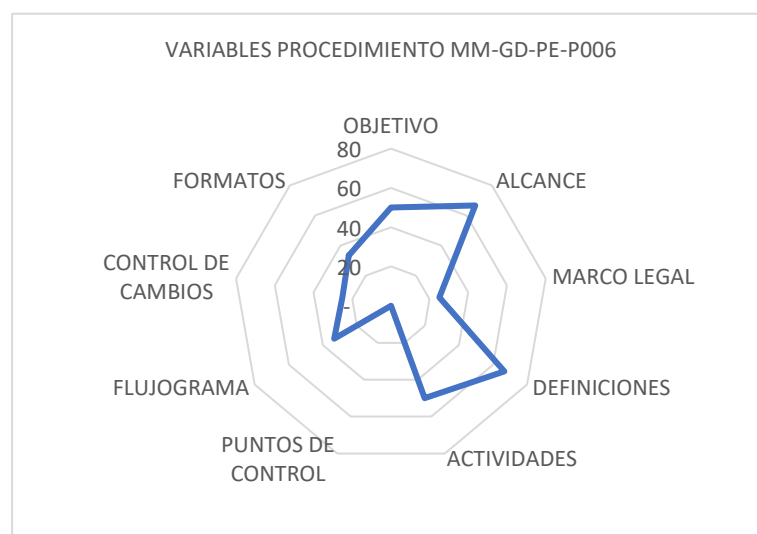


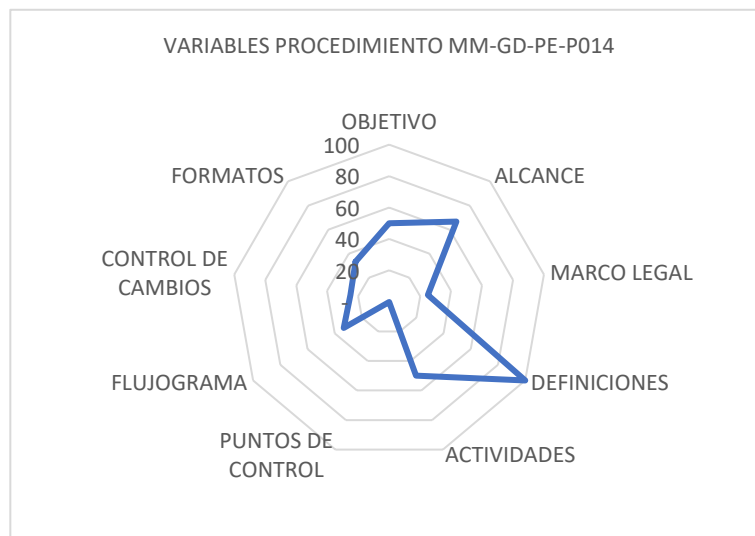
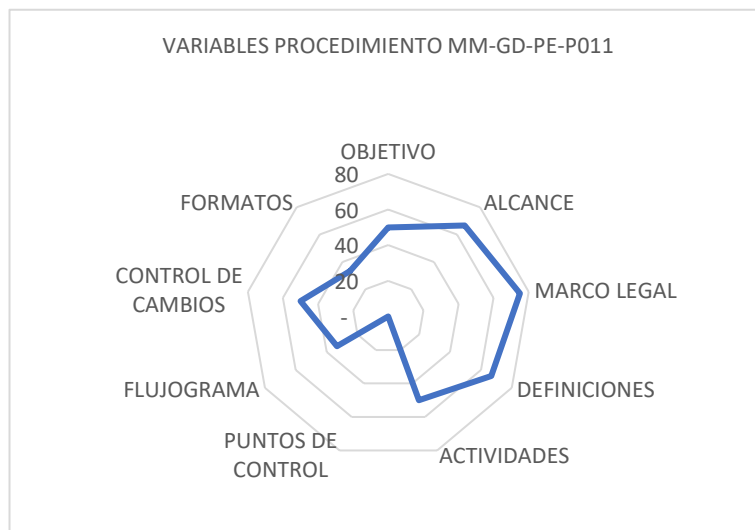
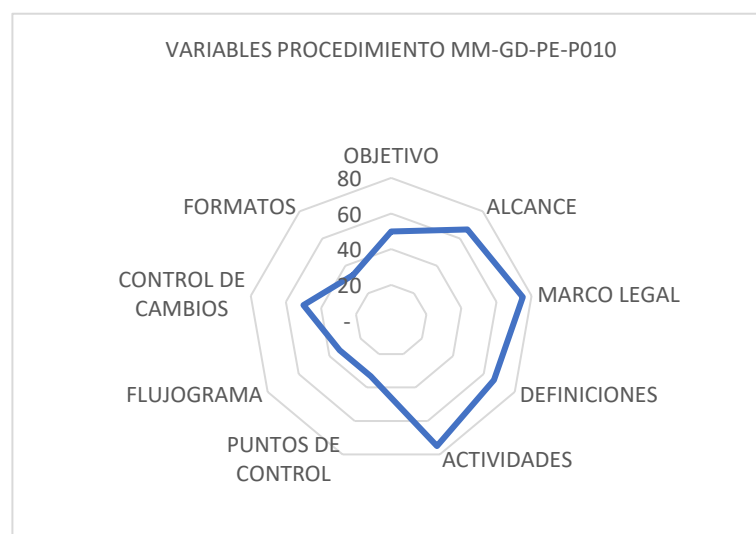
Anexo8. Gráficos variables procedimientos – Gestión de Recreación y Deporte

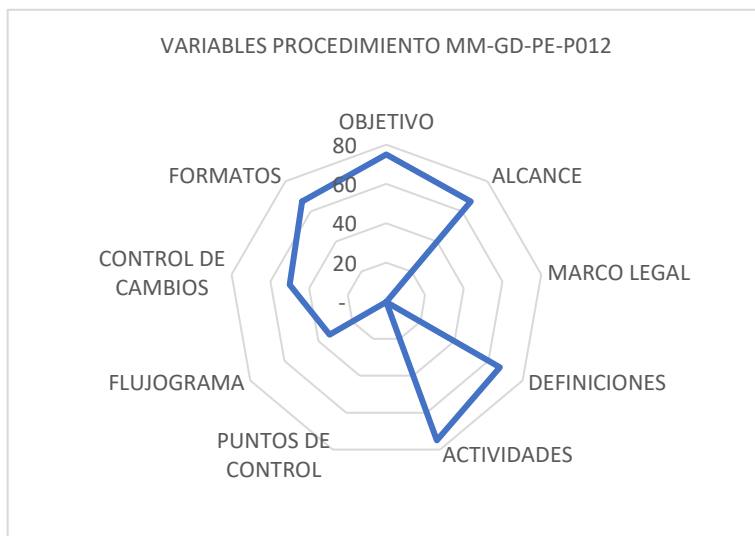
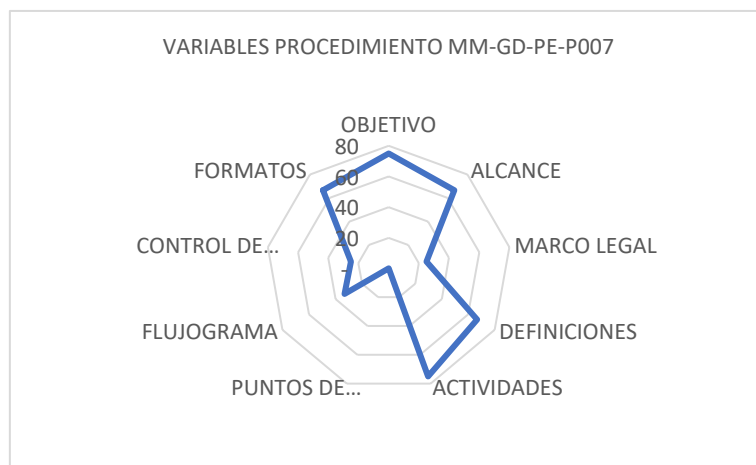


Anexo 9. Gráficos variables procedimientos – Gestión y Desarrollo Social

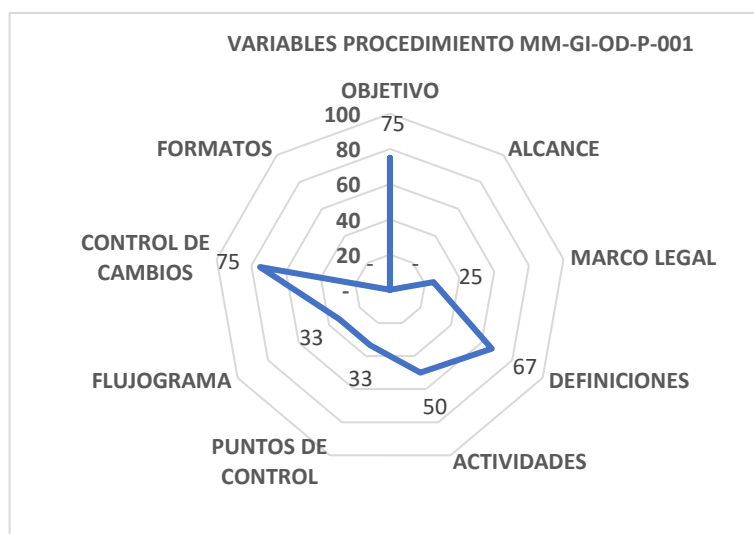


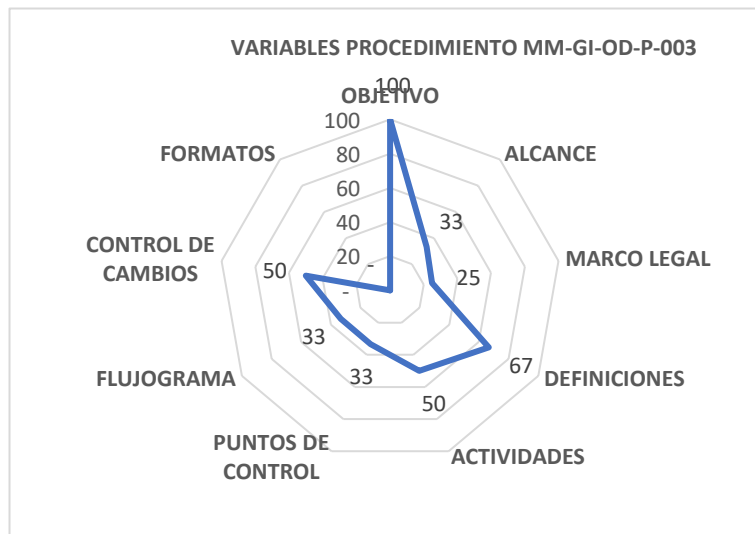
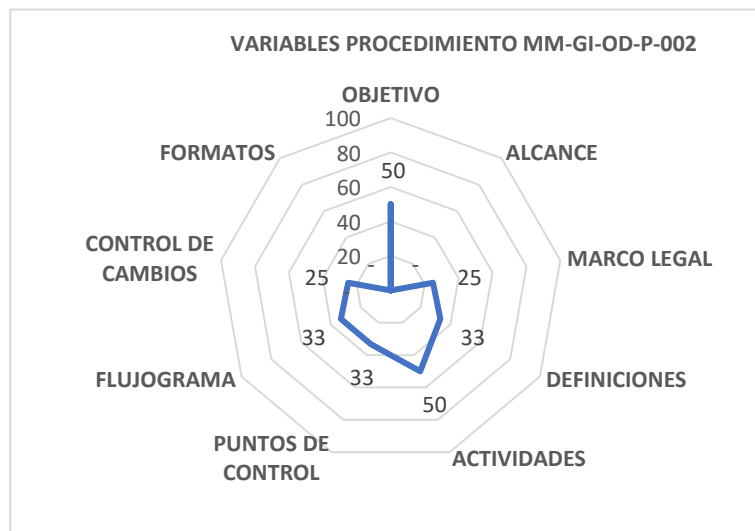
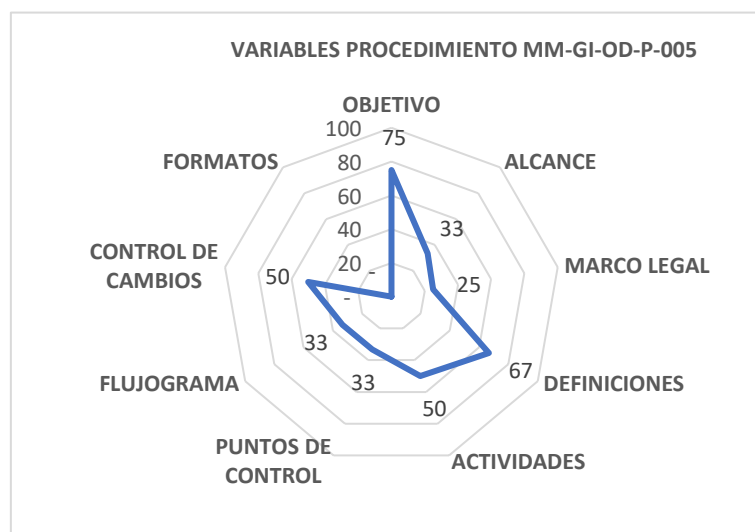


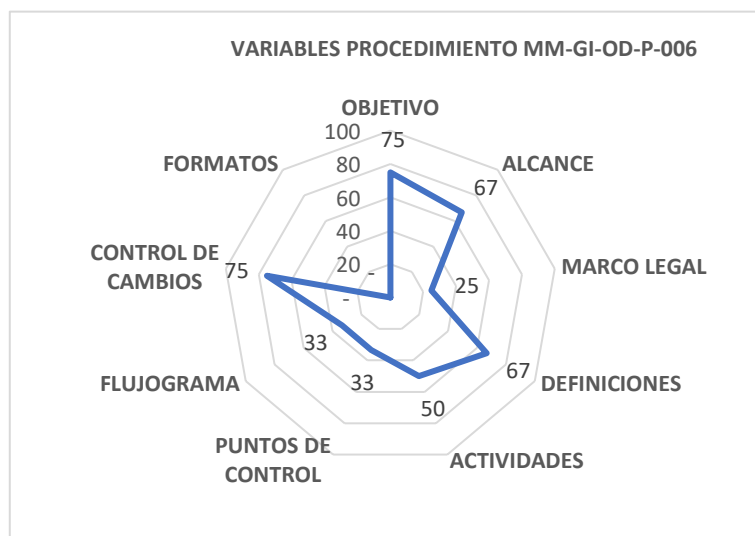
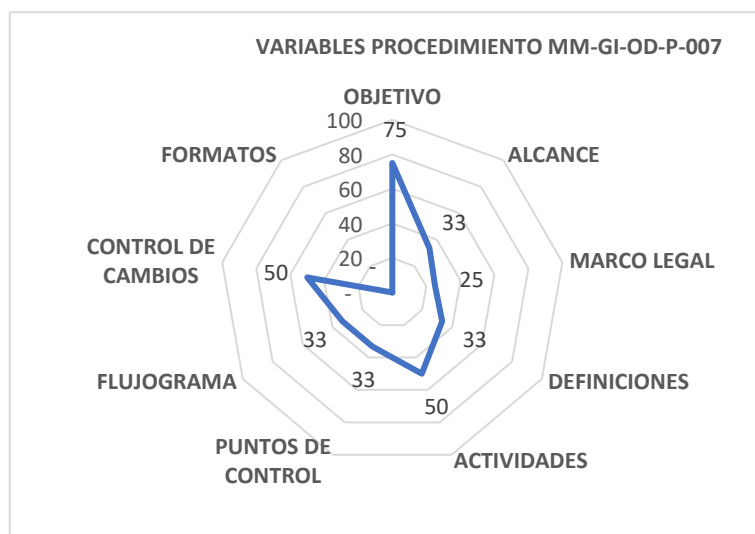


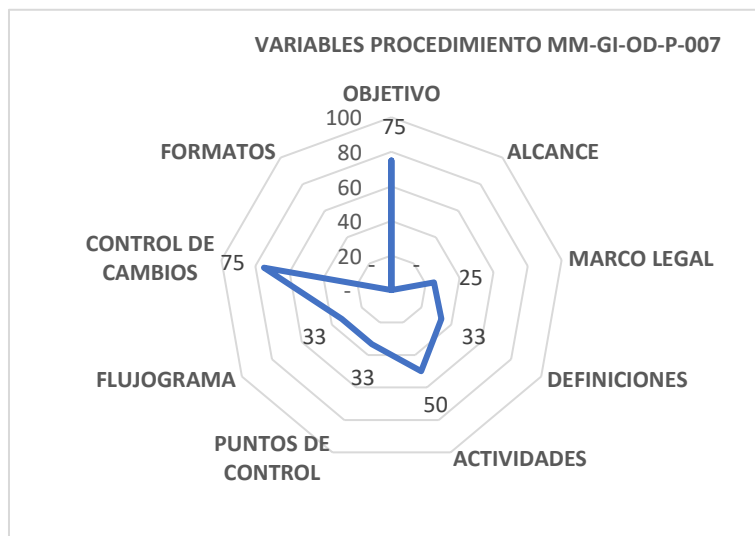
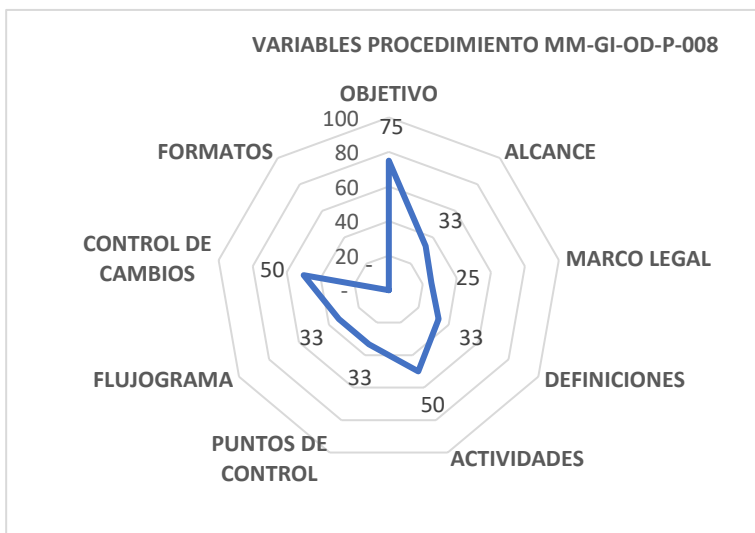
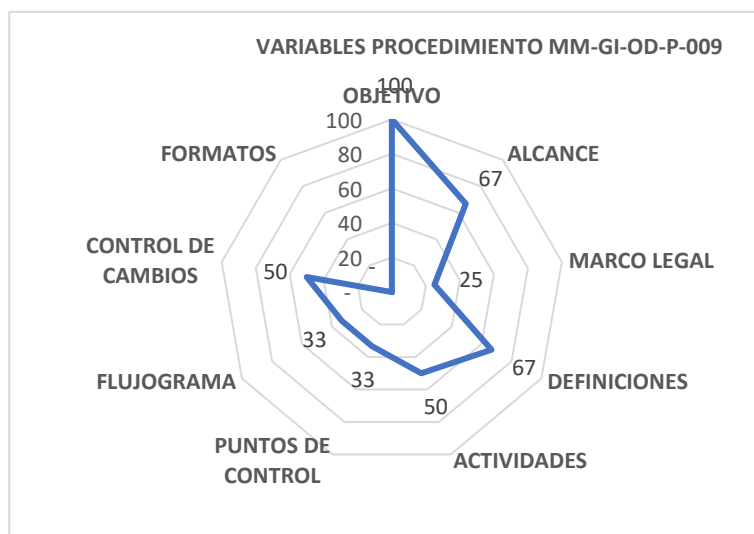


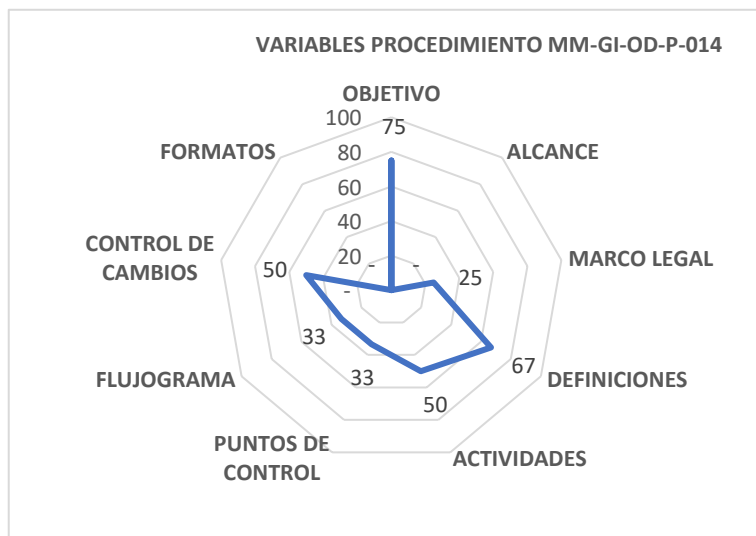
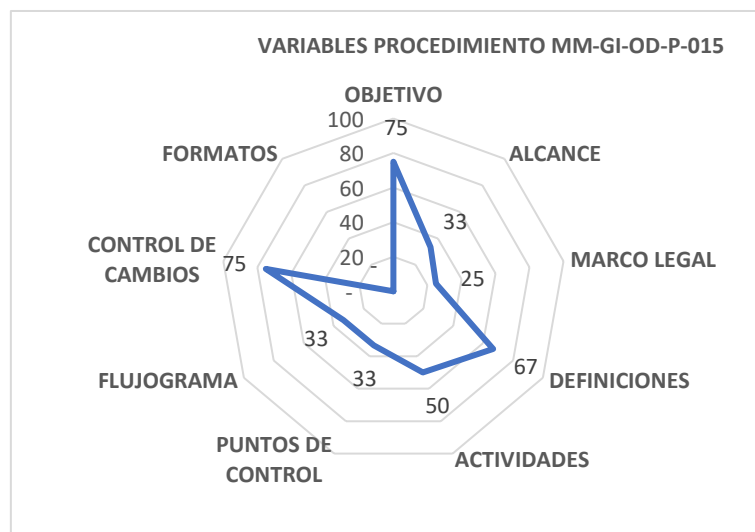
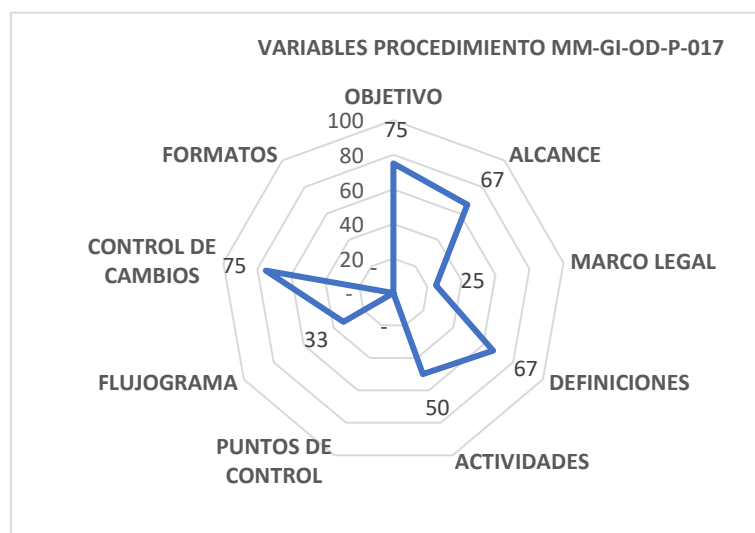
Anexo 10. Gráficos variables procedimientos – Ordenamiento y Desarrollo Físico

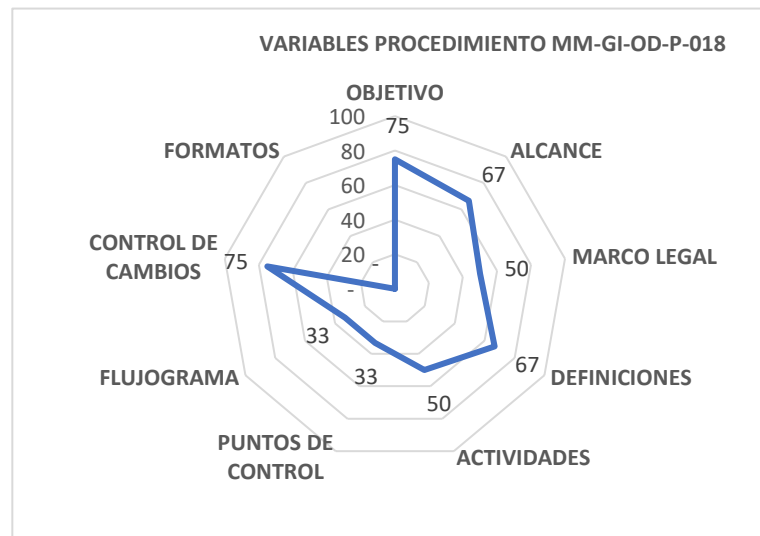
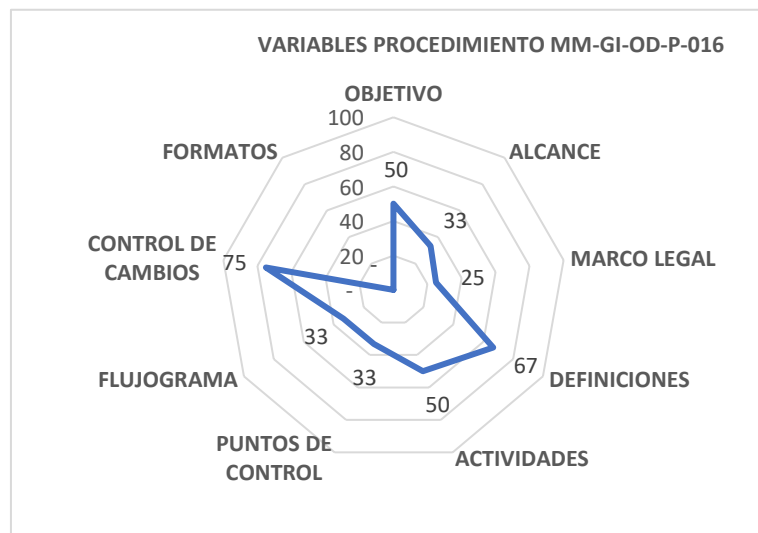




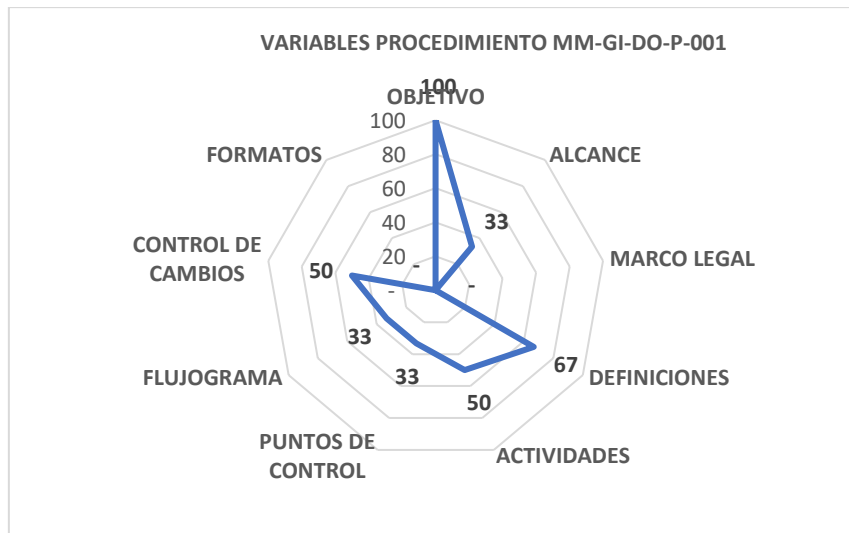
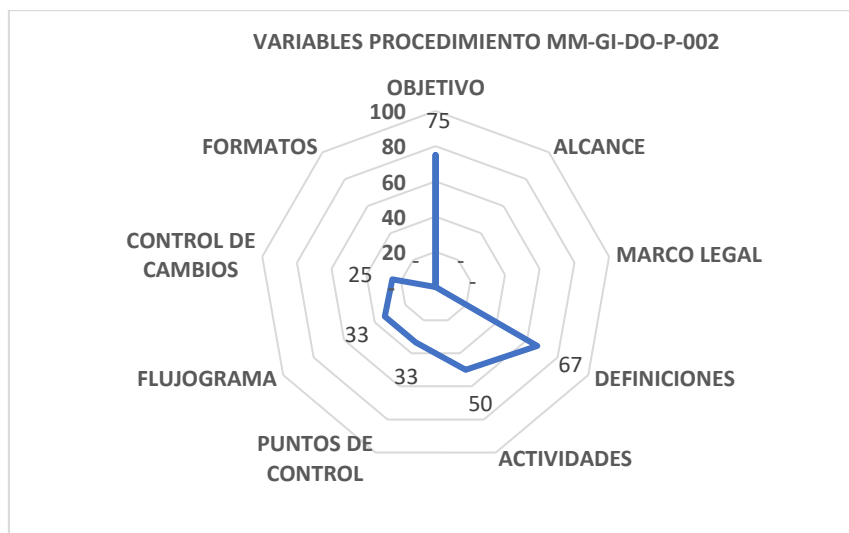
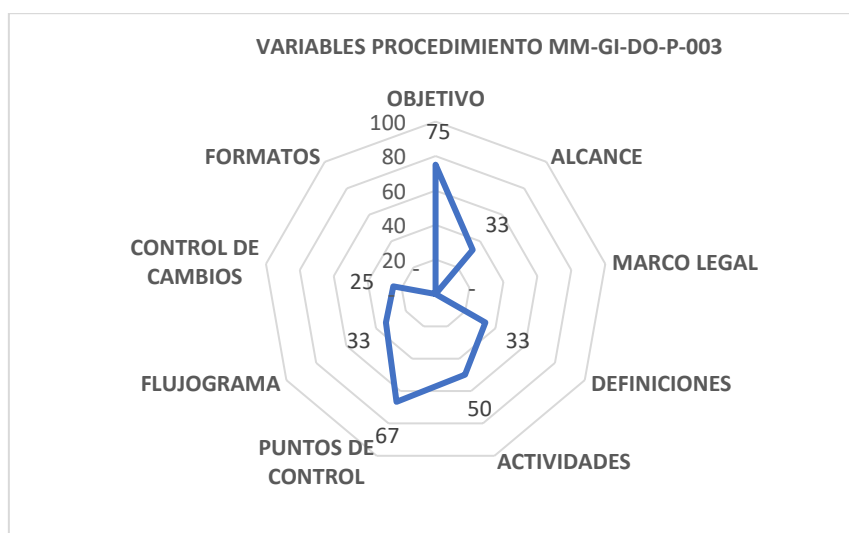


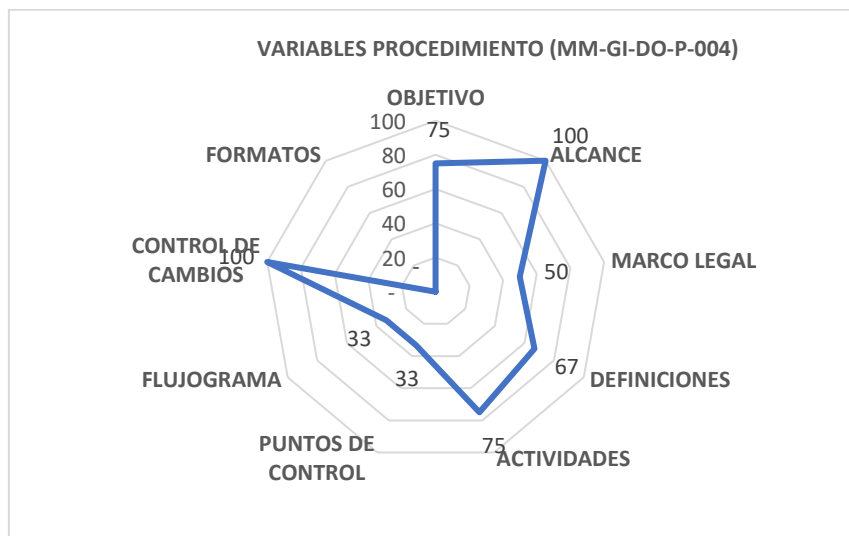
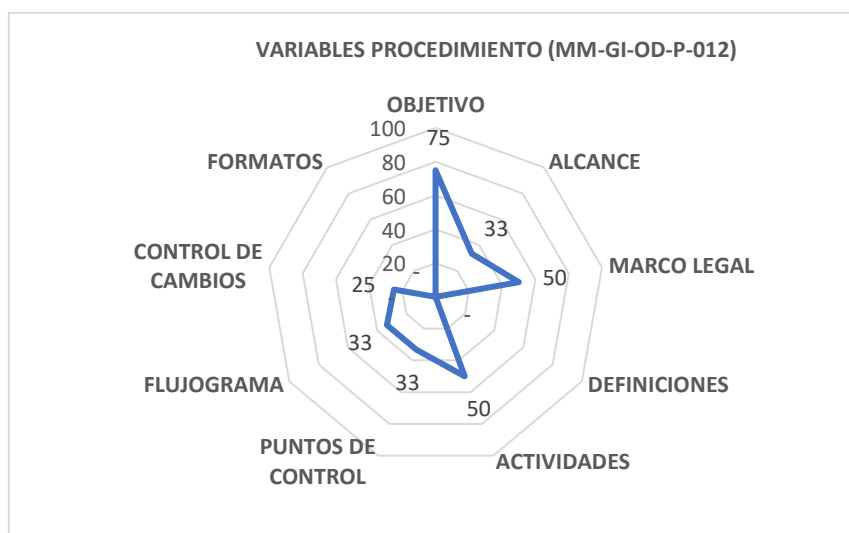




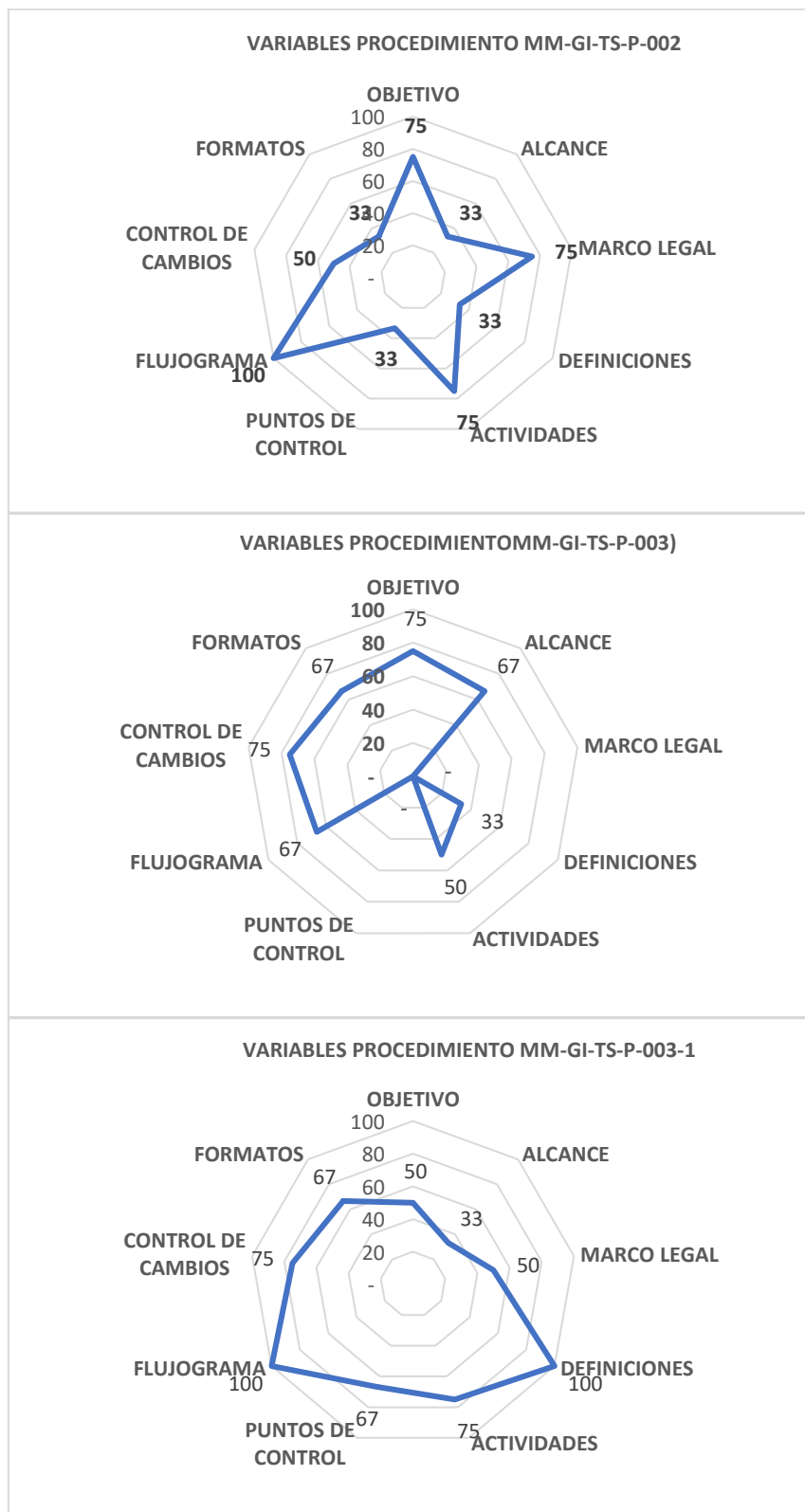


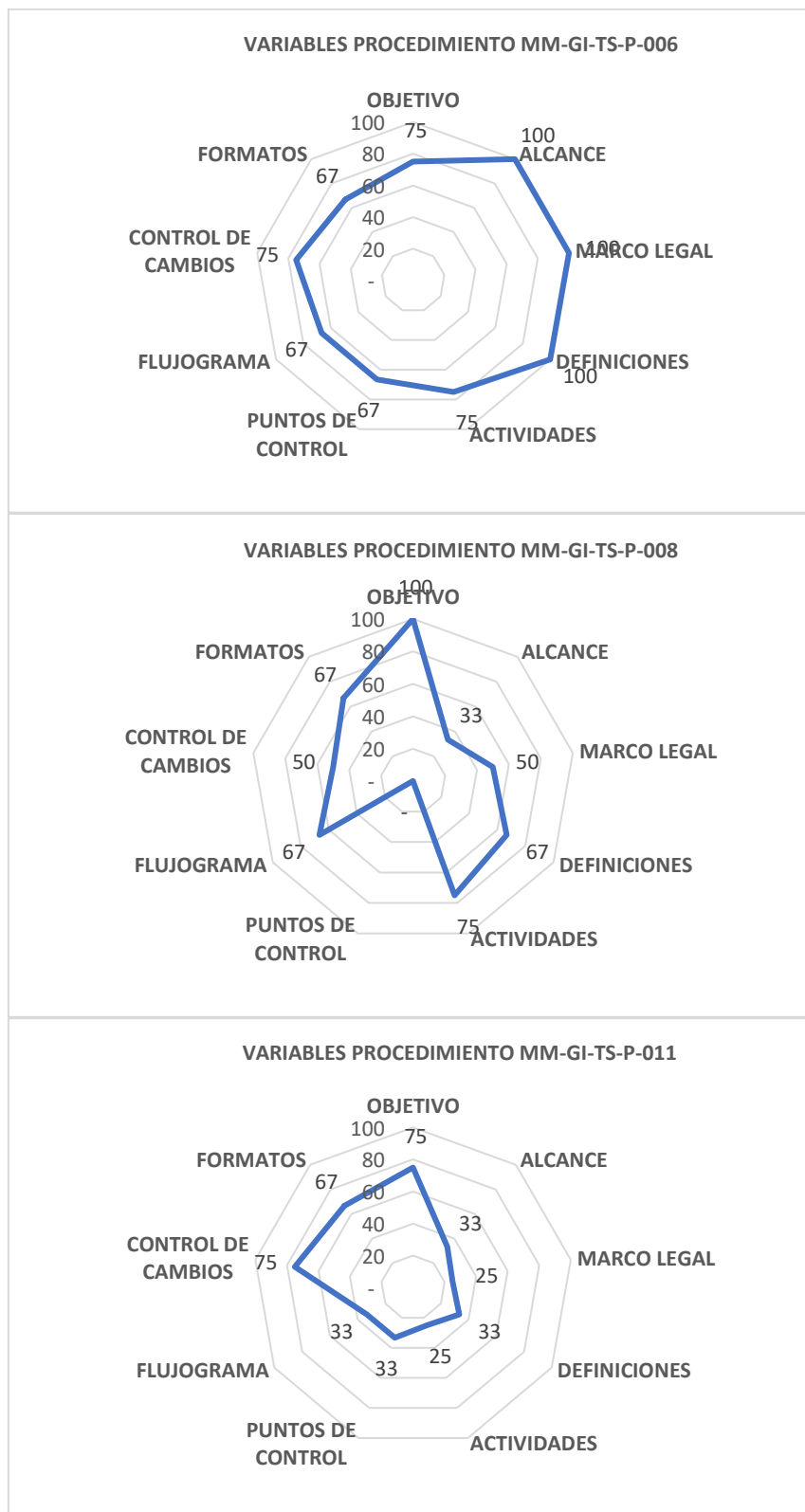
Anexo 11. Gráficos variables procedimientos – Gestión del Diseño y Control de Obras

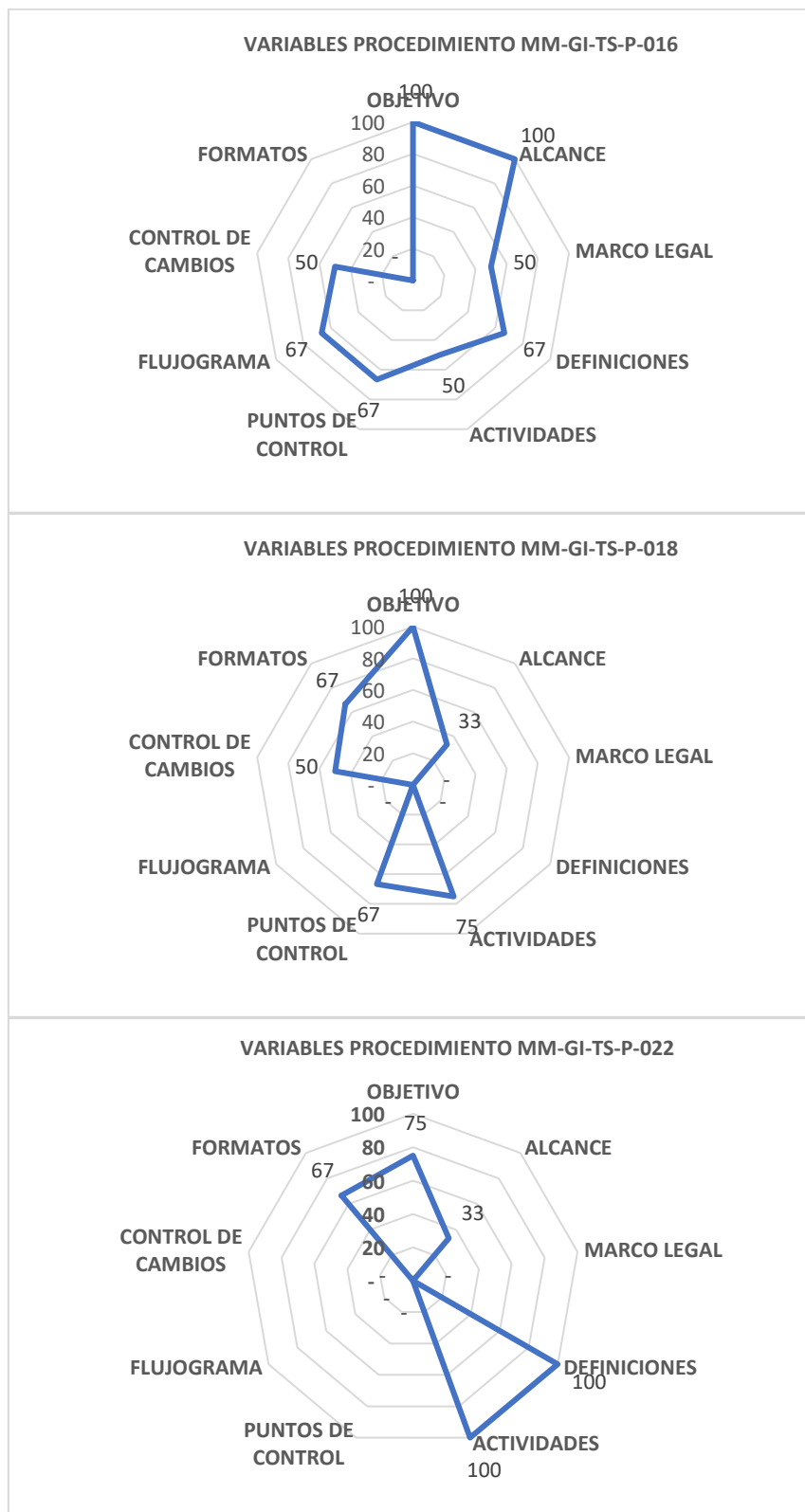


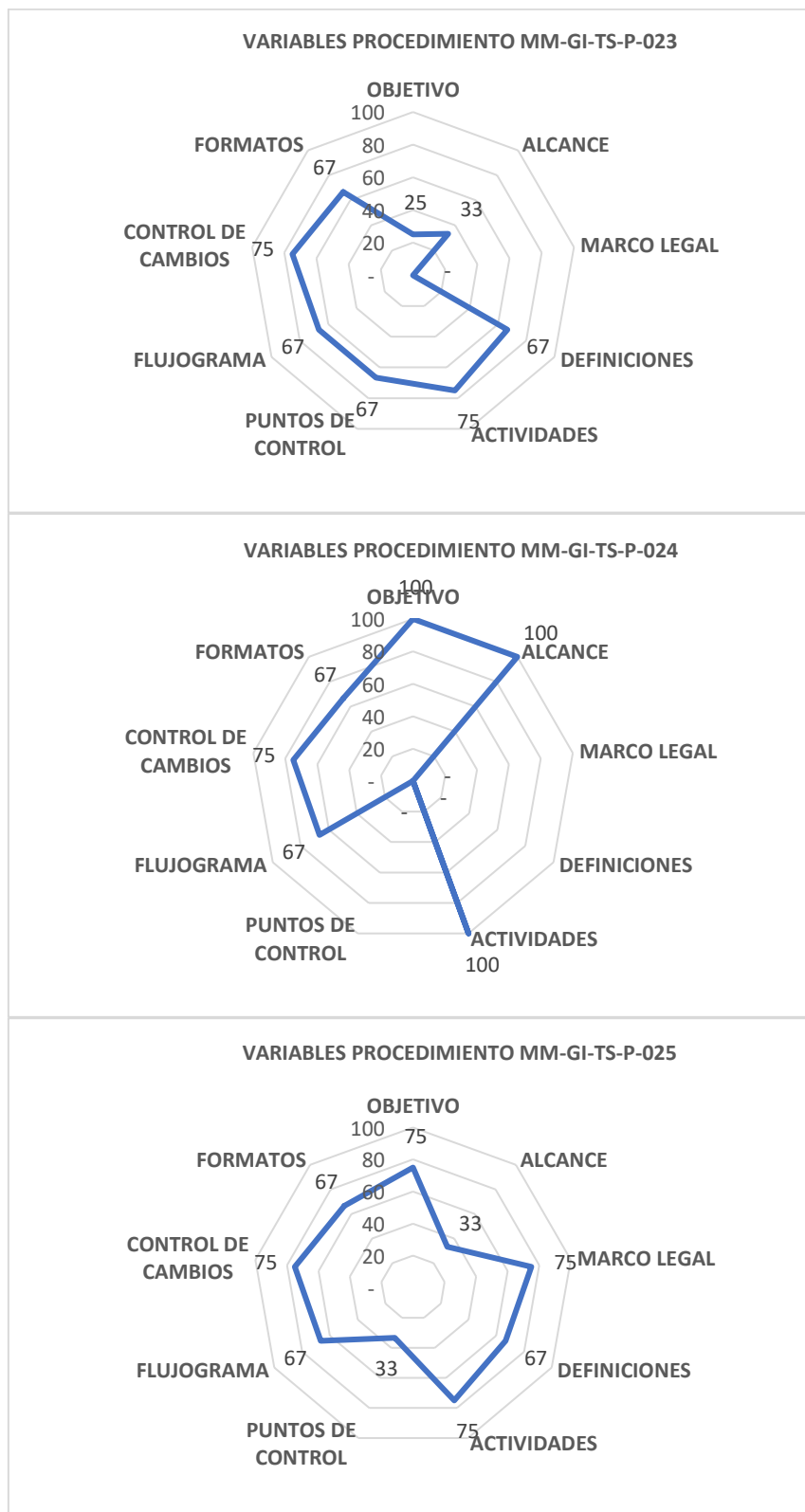


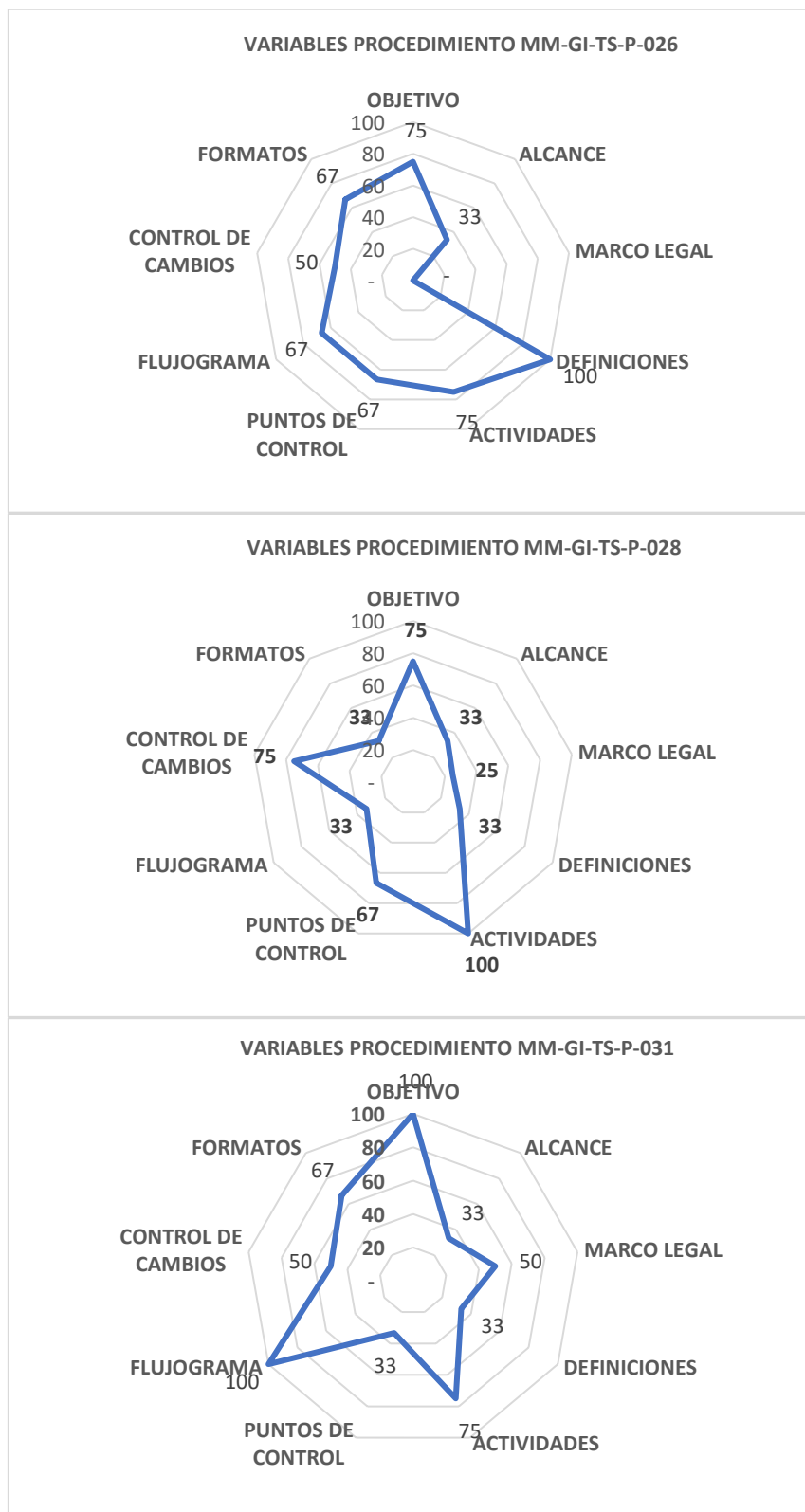
Anexo 12. Gráficos variables procedimientos – Gestión de Tránsito y Seguridad Vial

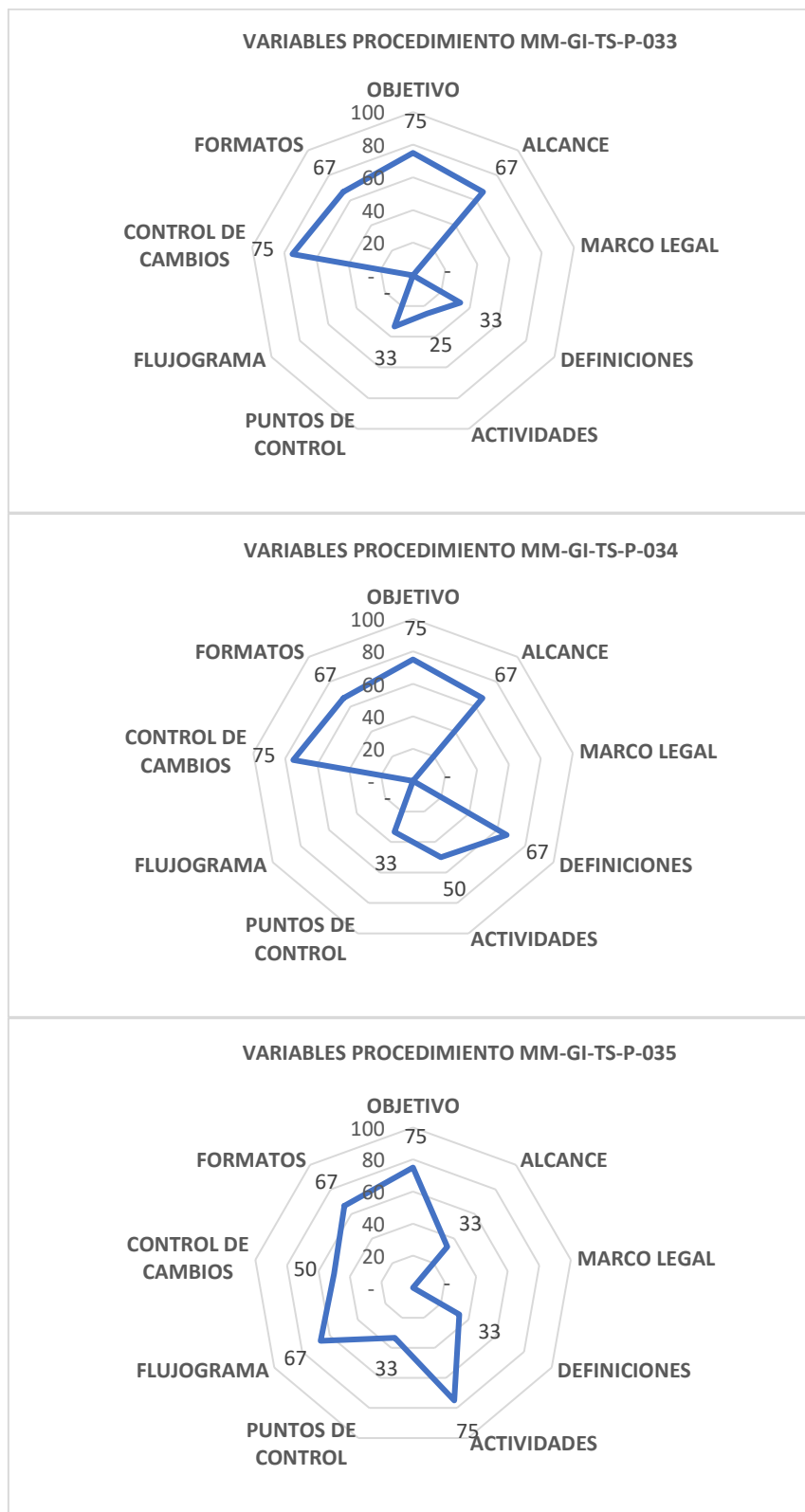


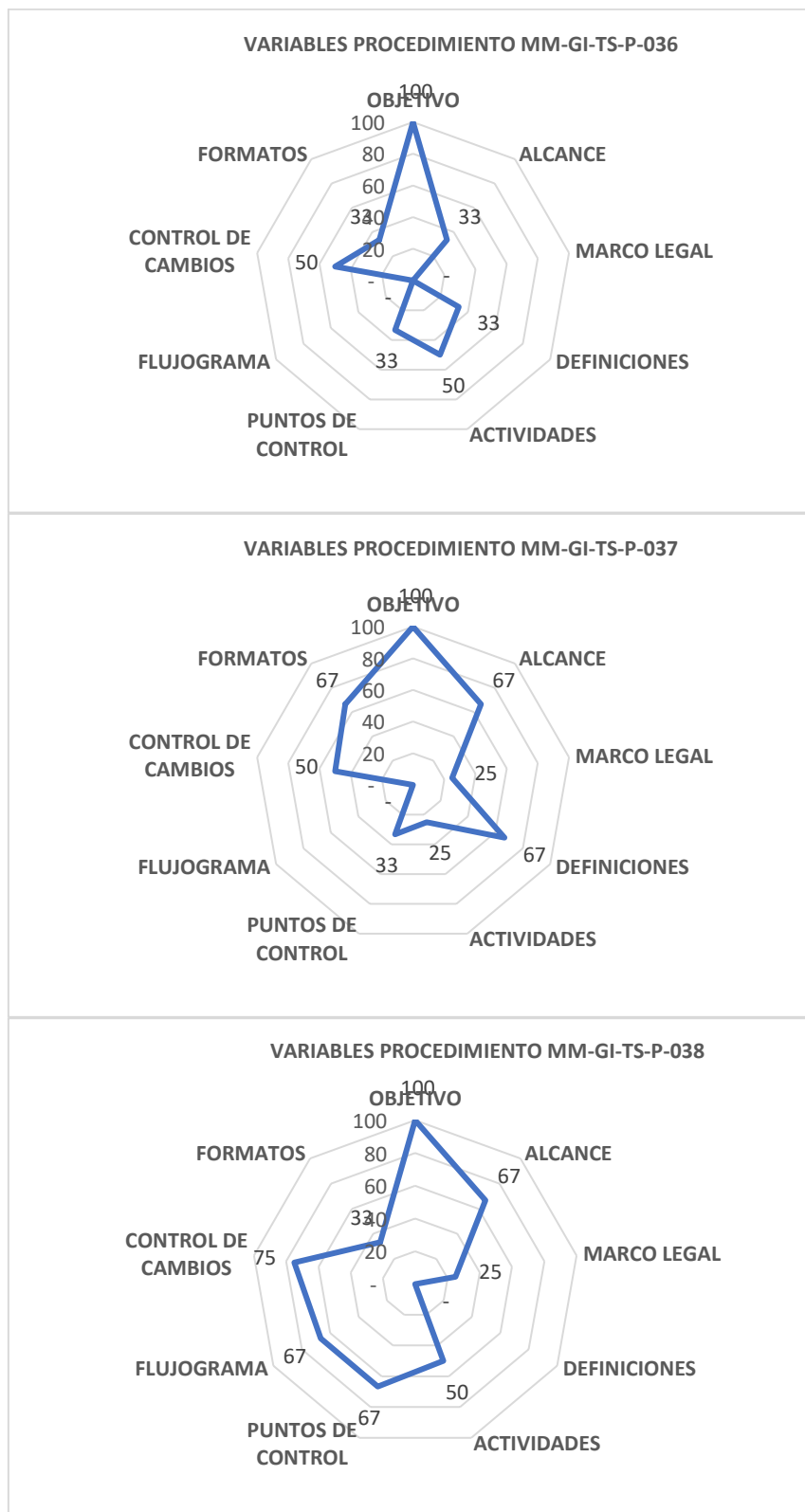


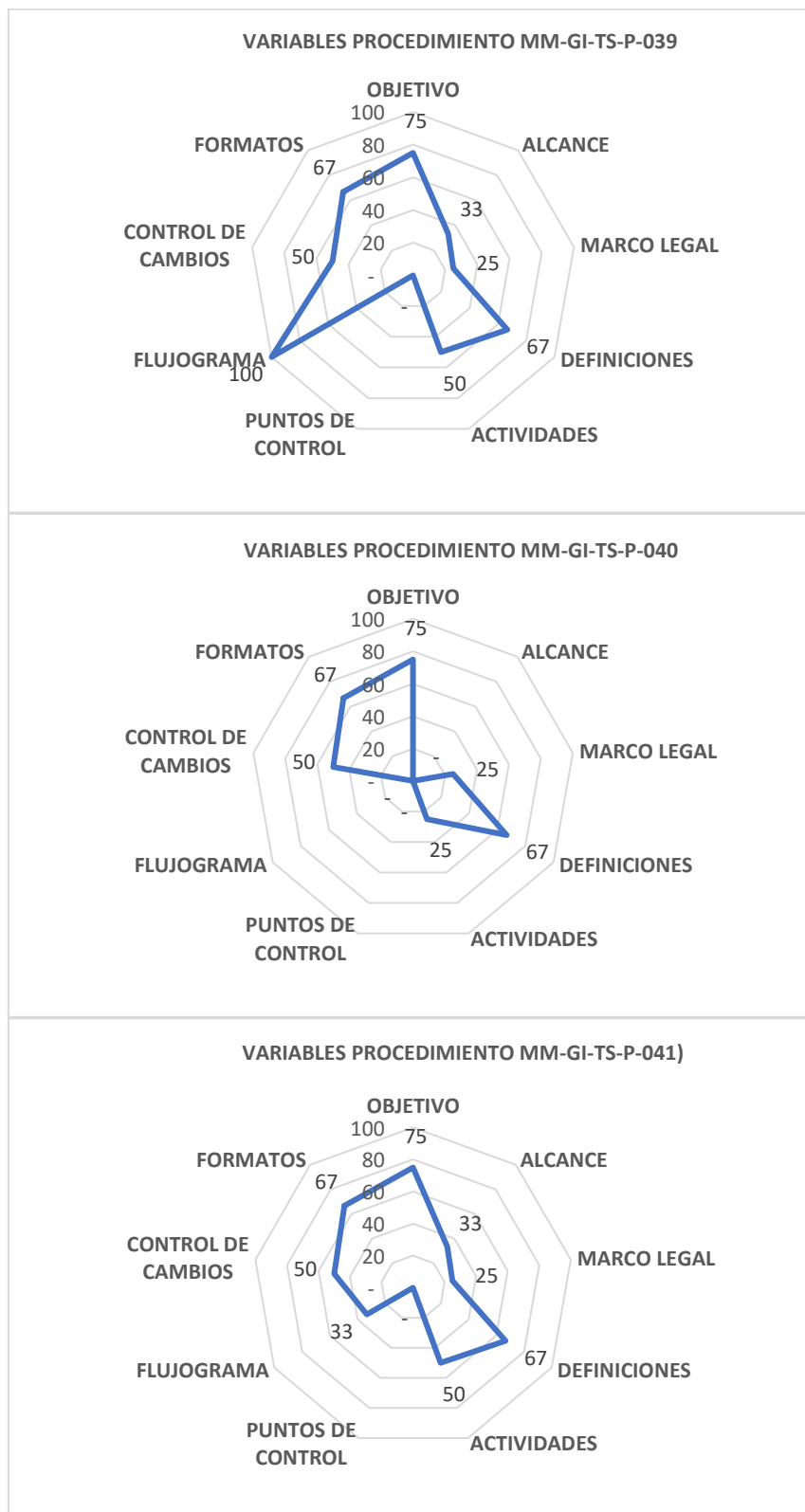


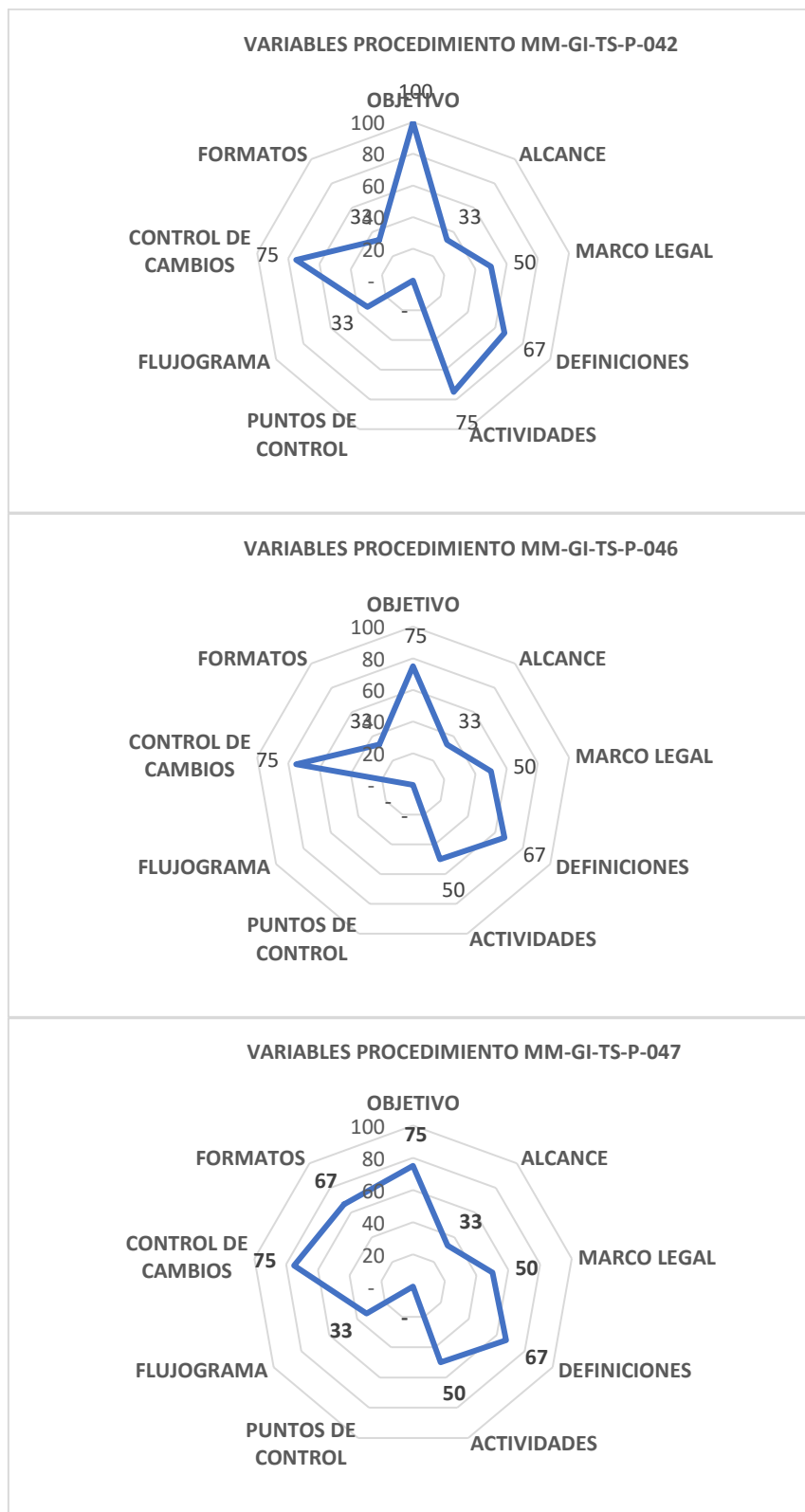


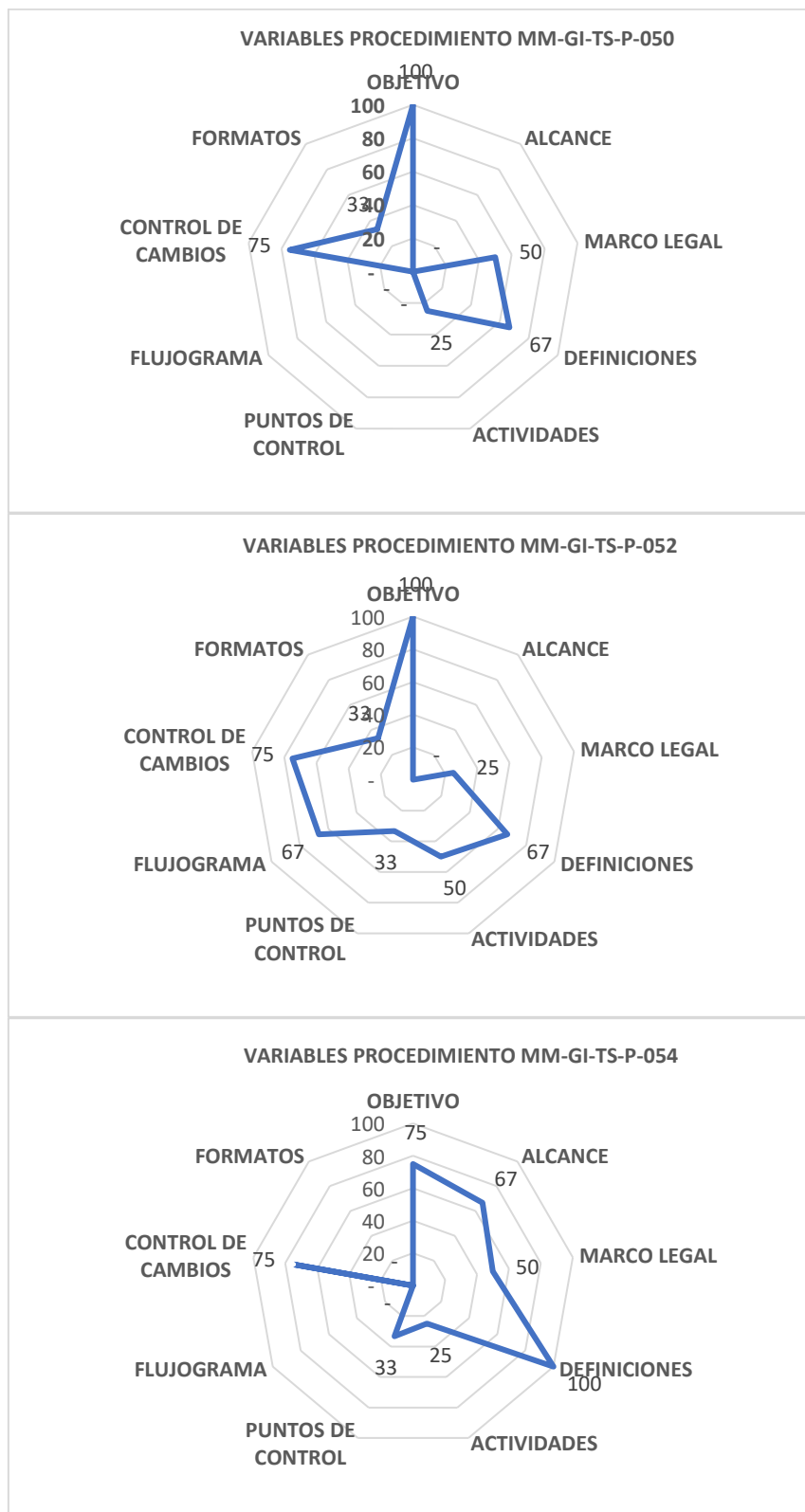


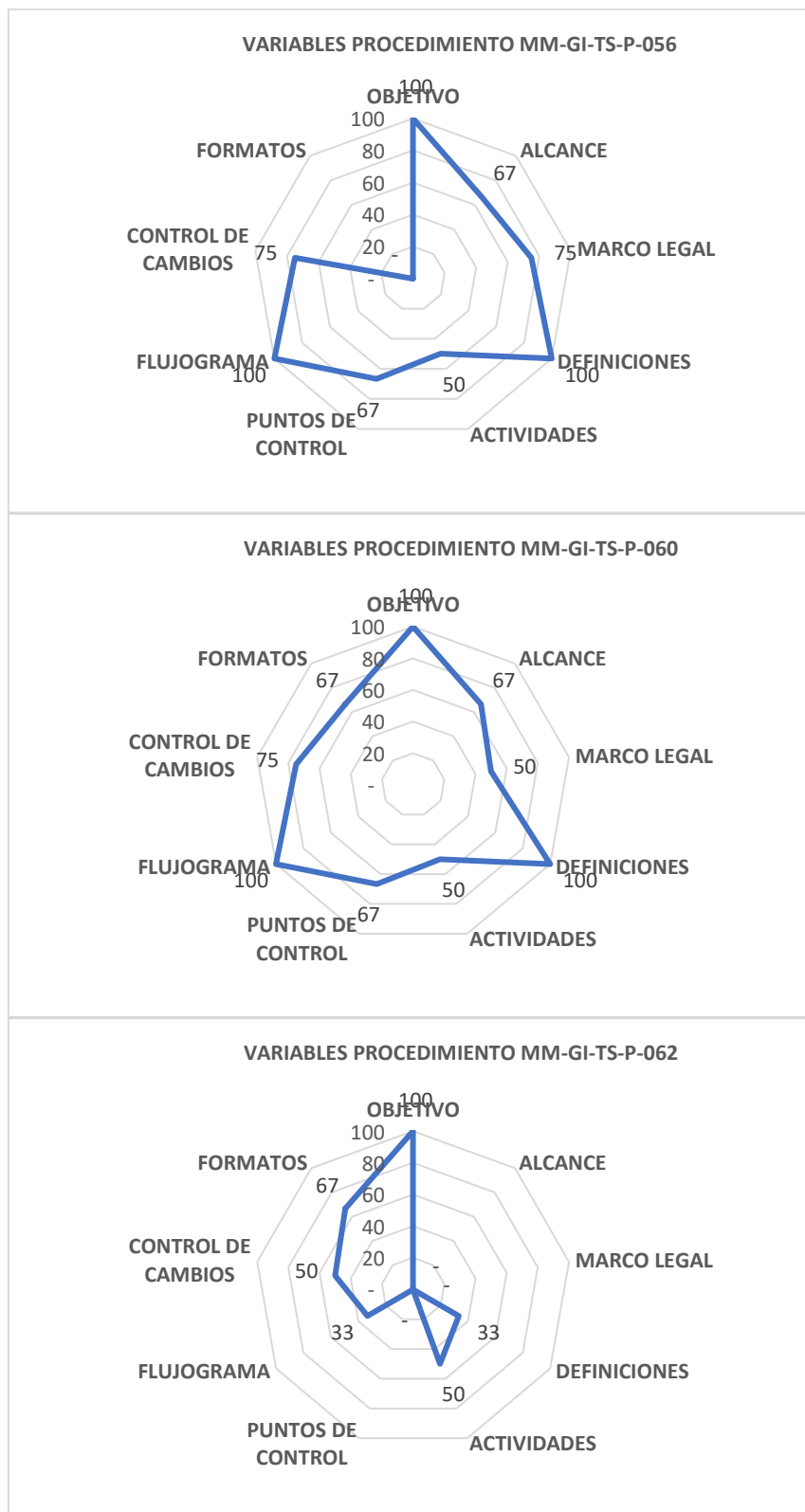


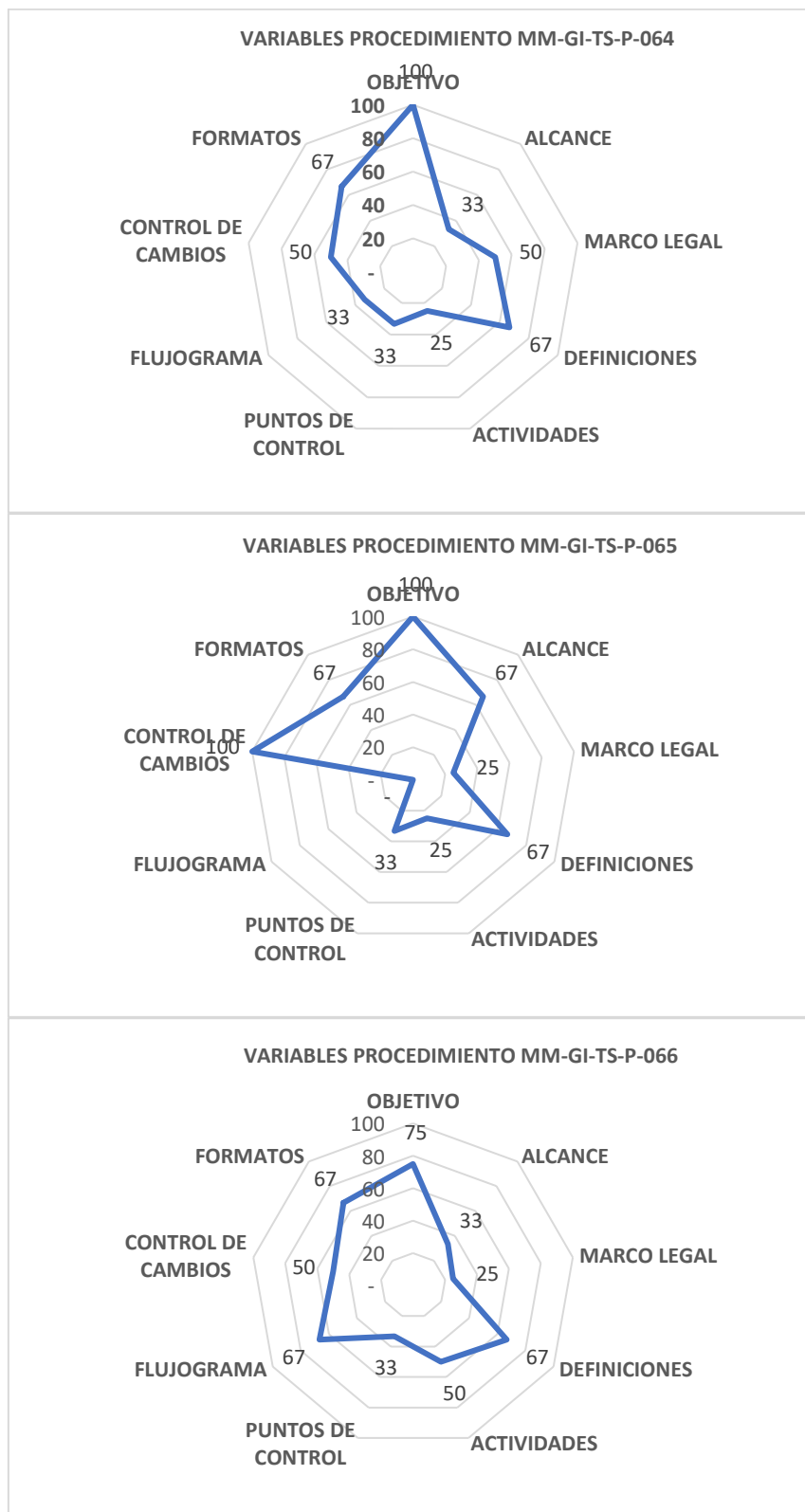


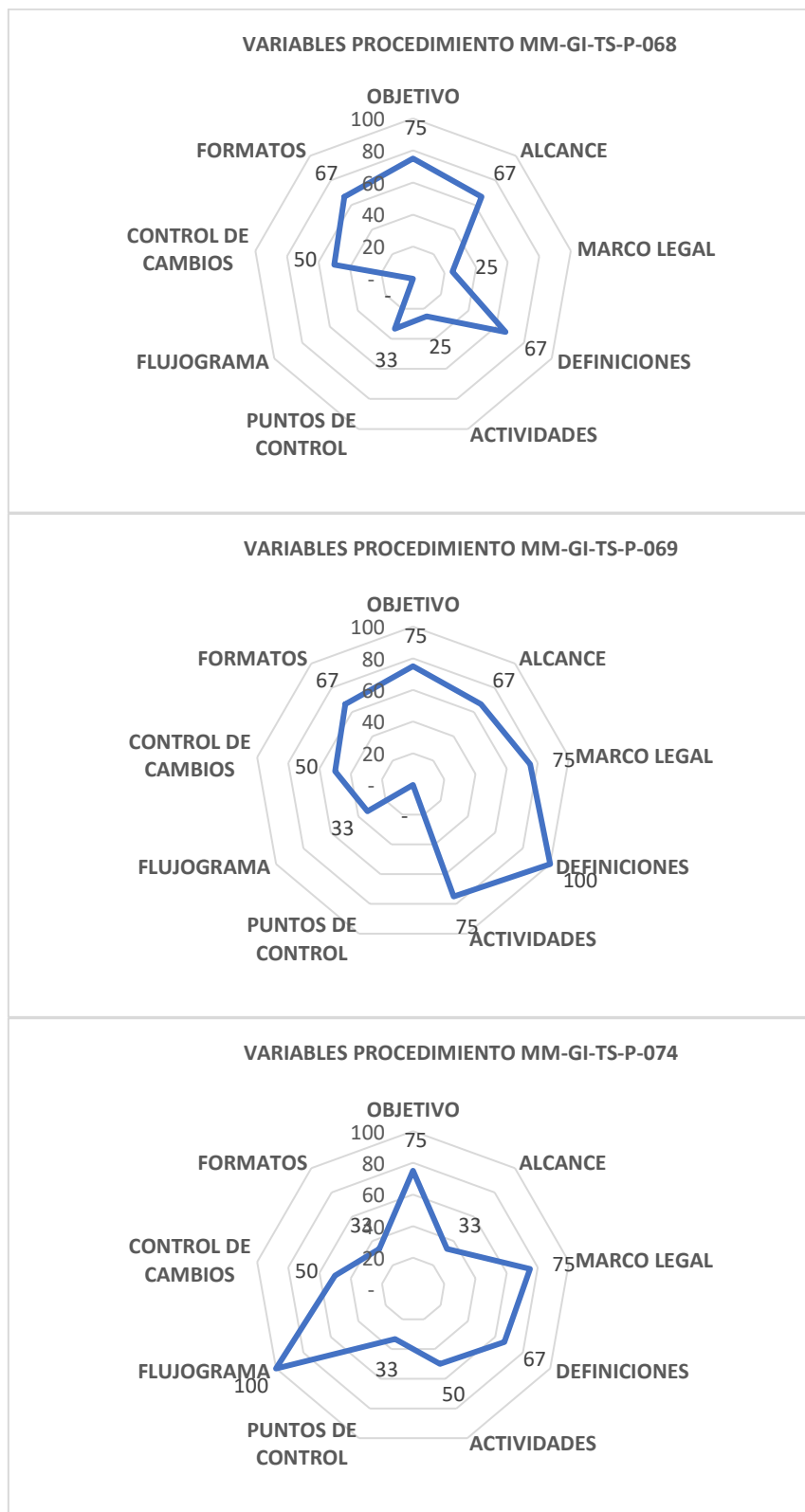


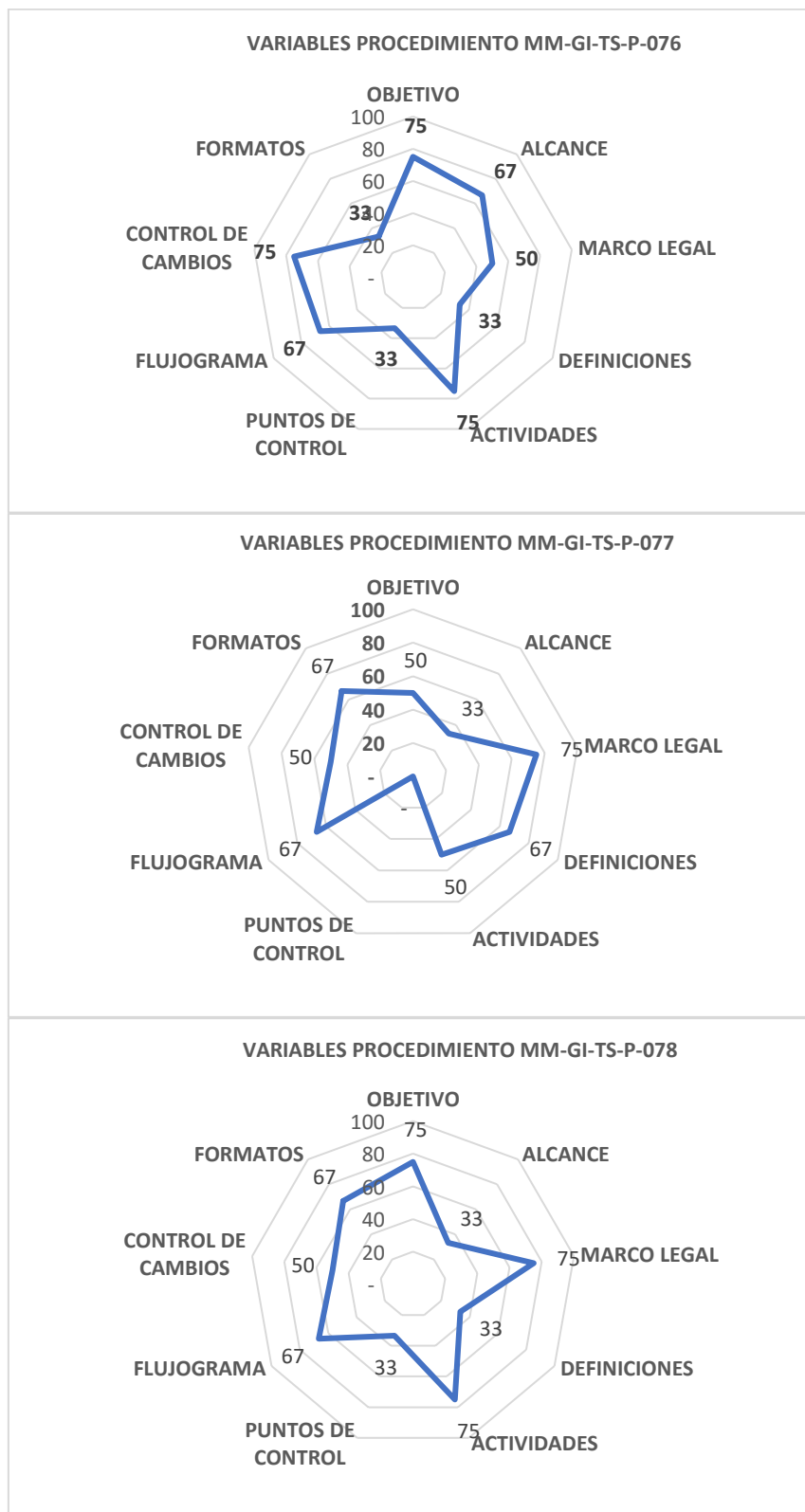


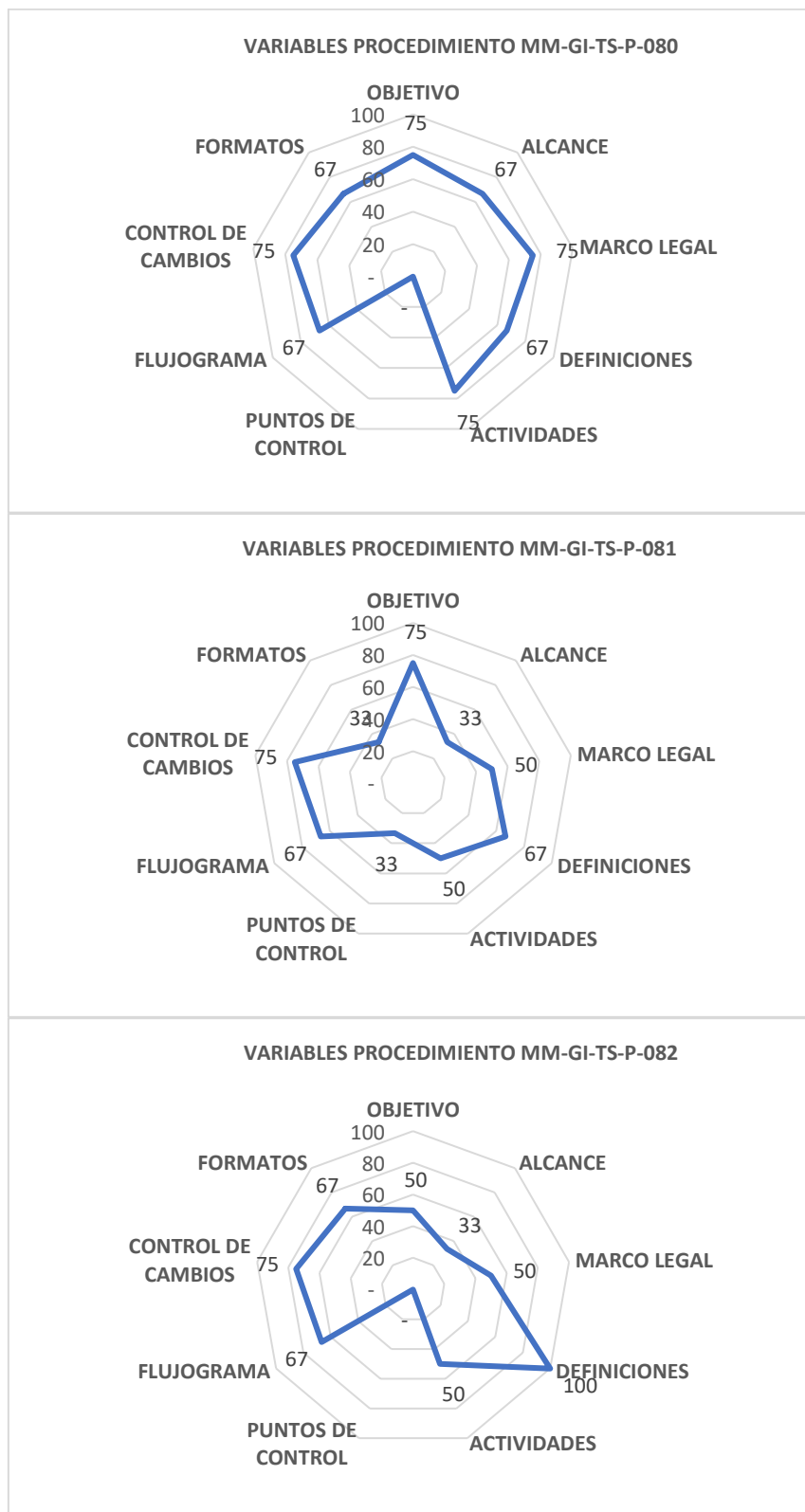


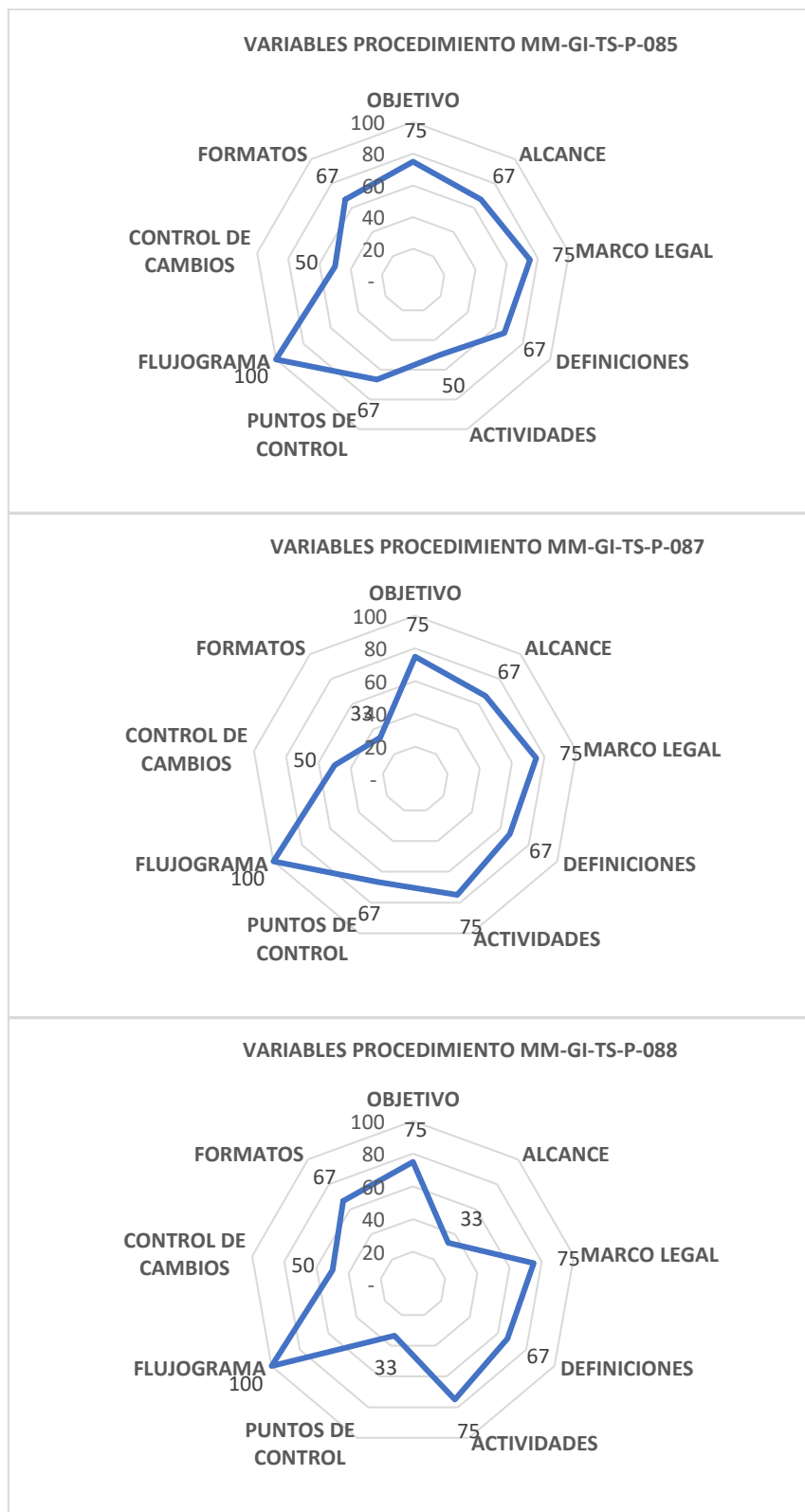


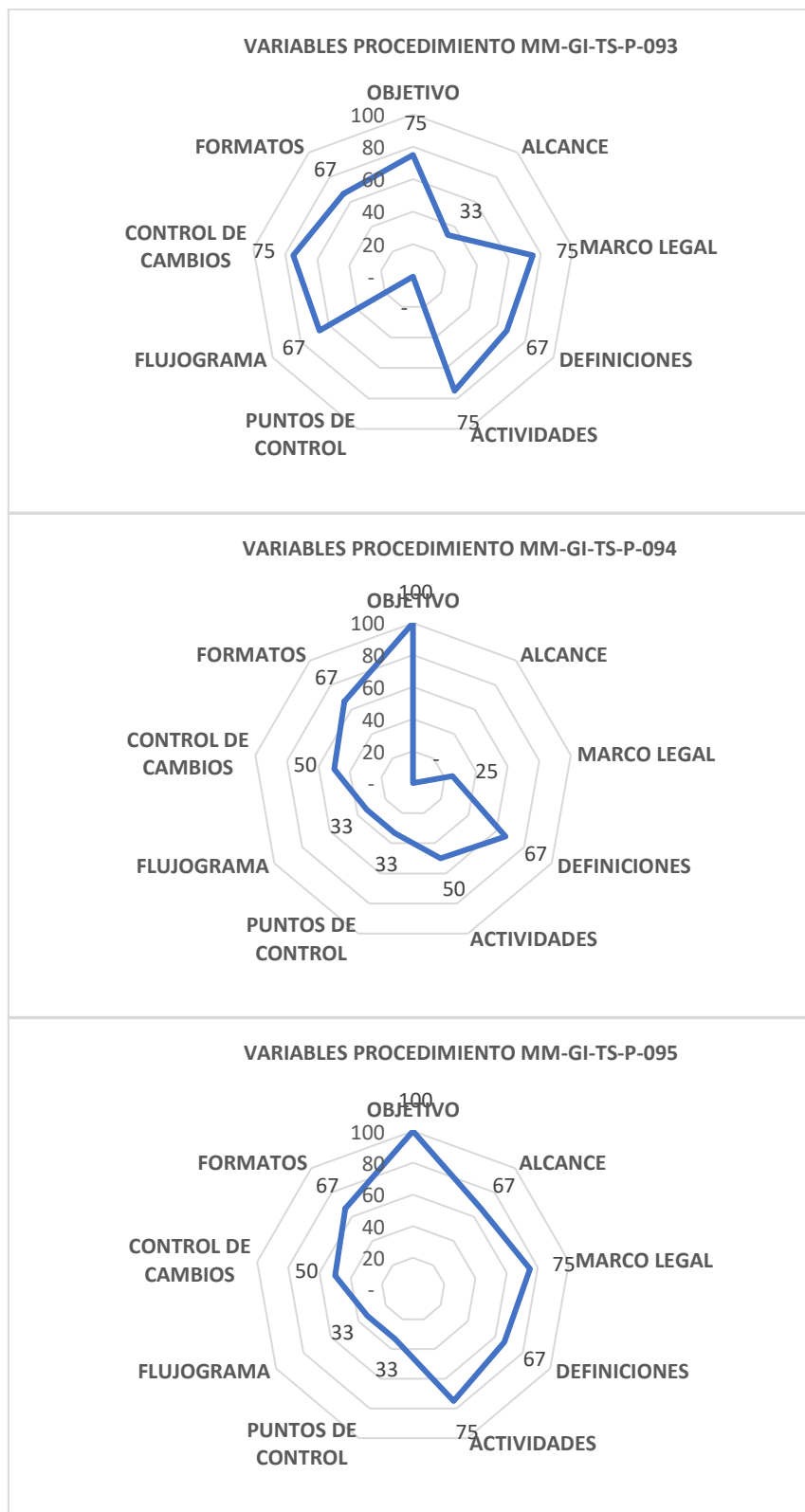


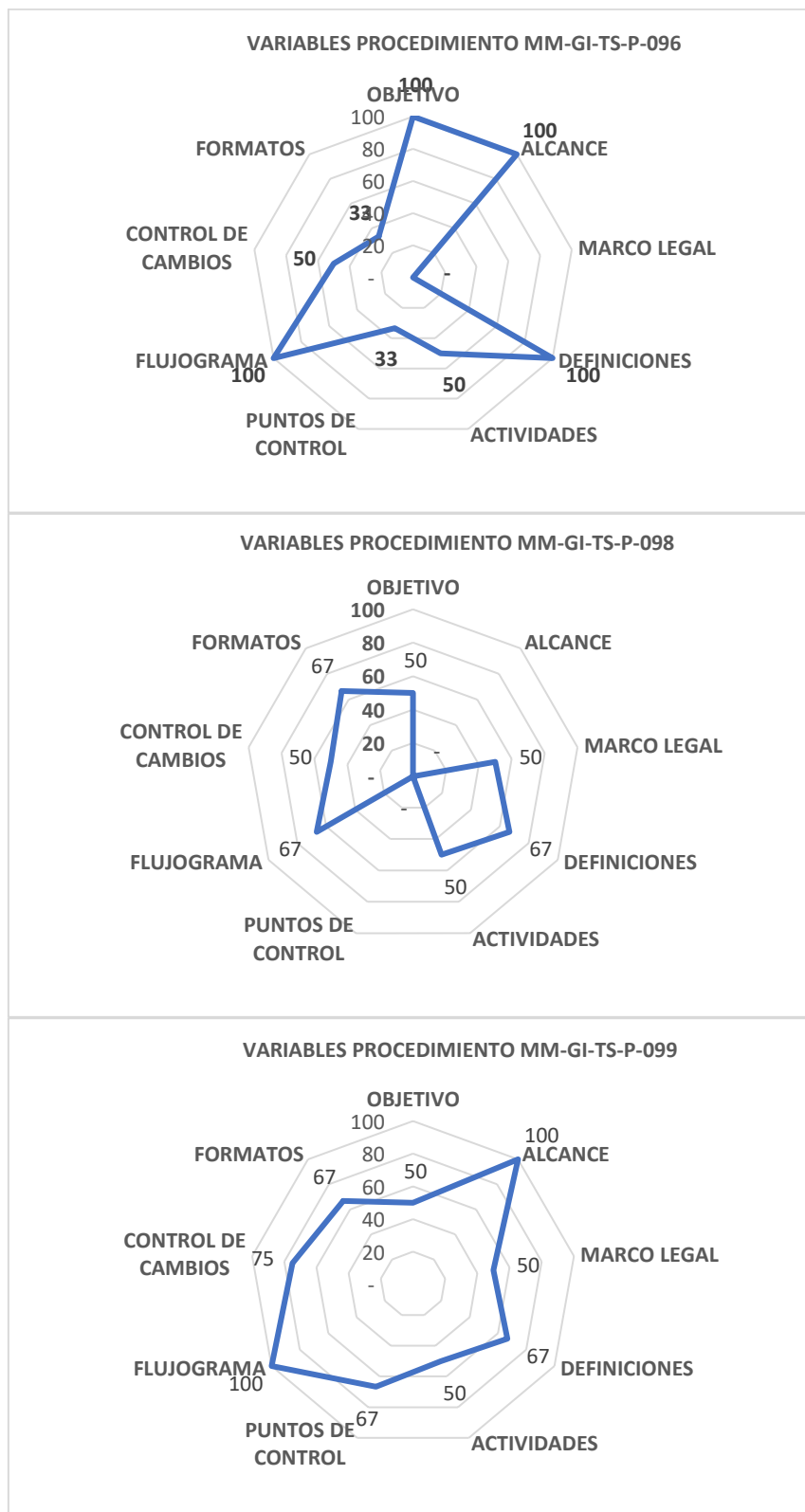


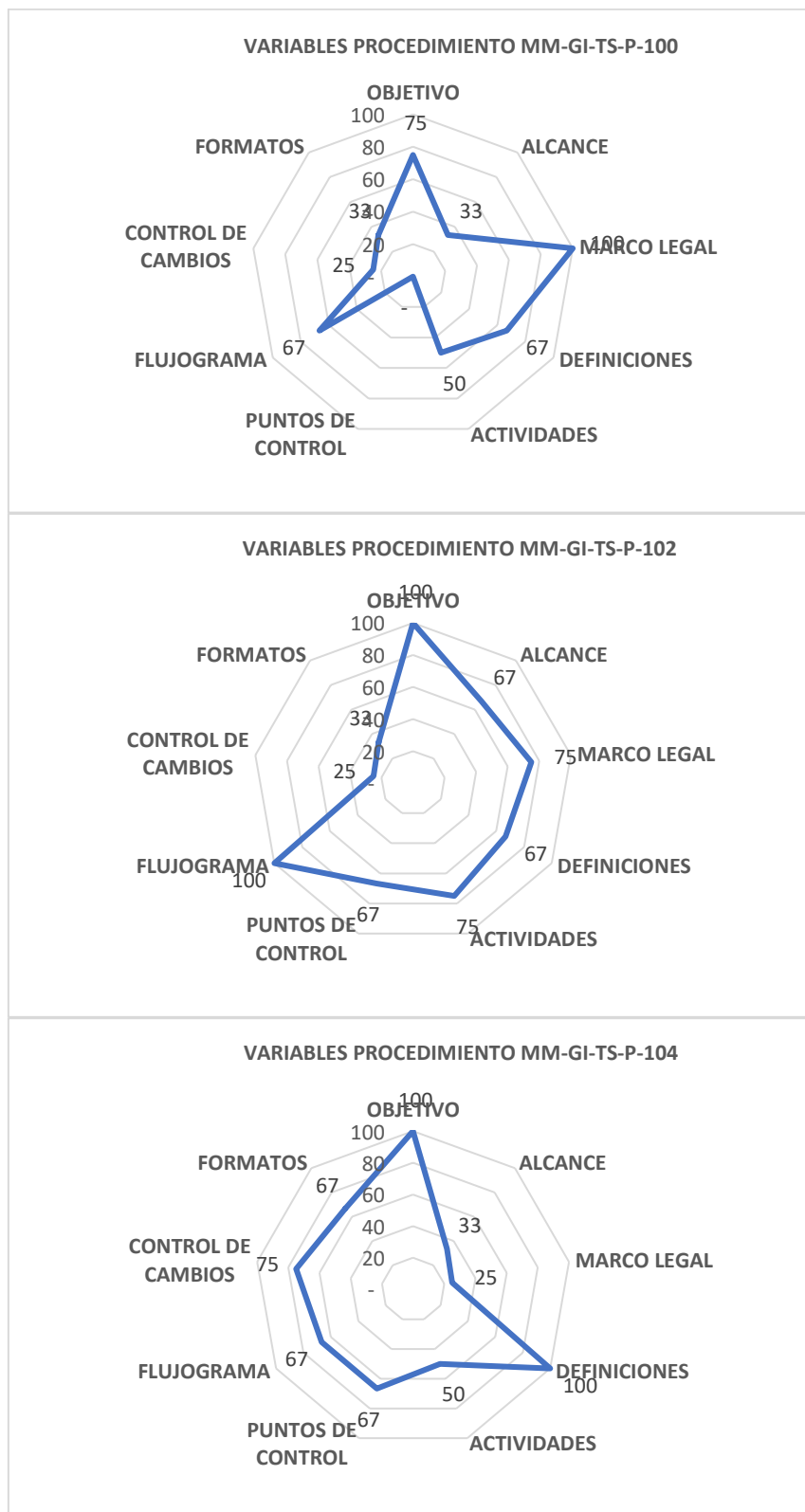


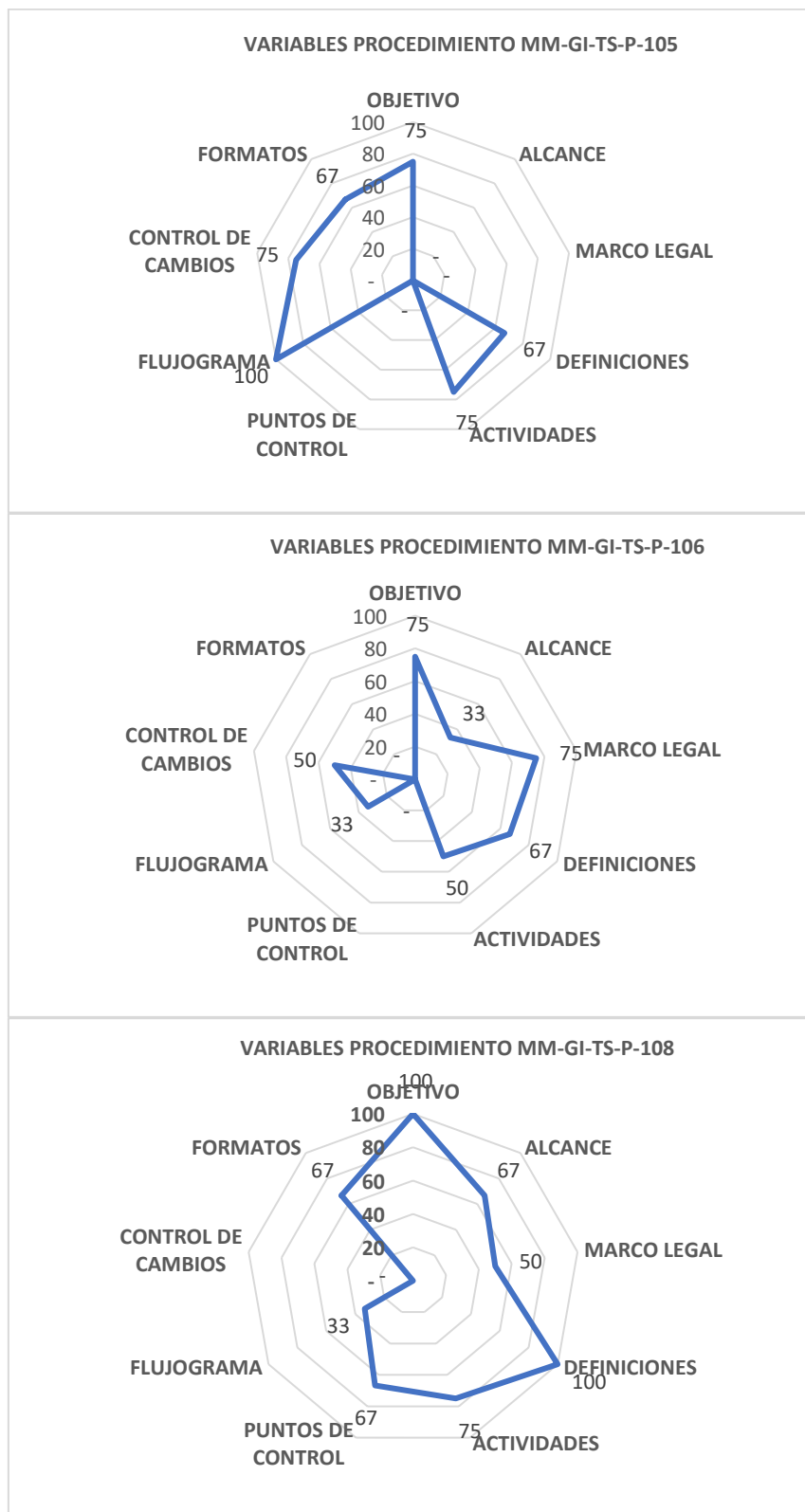


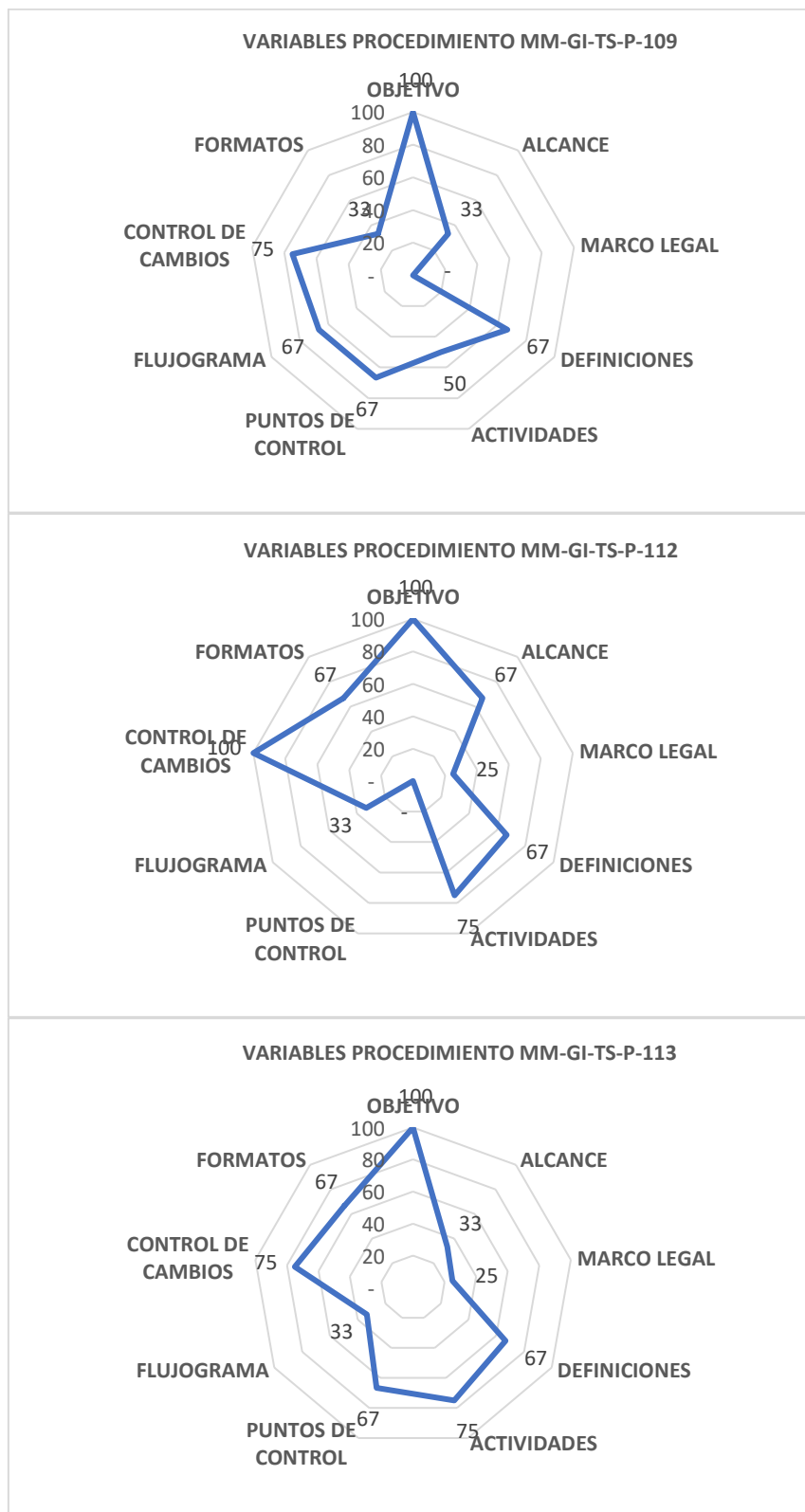


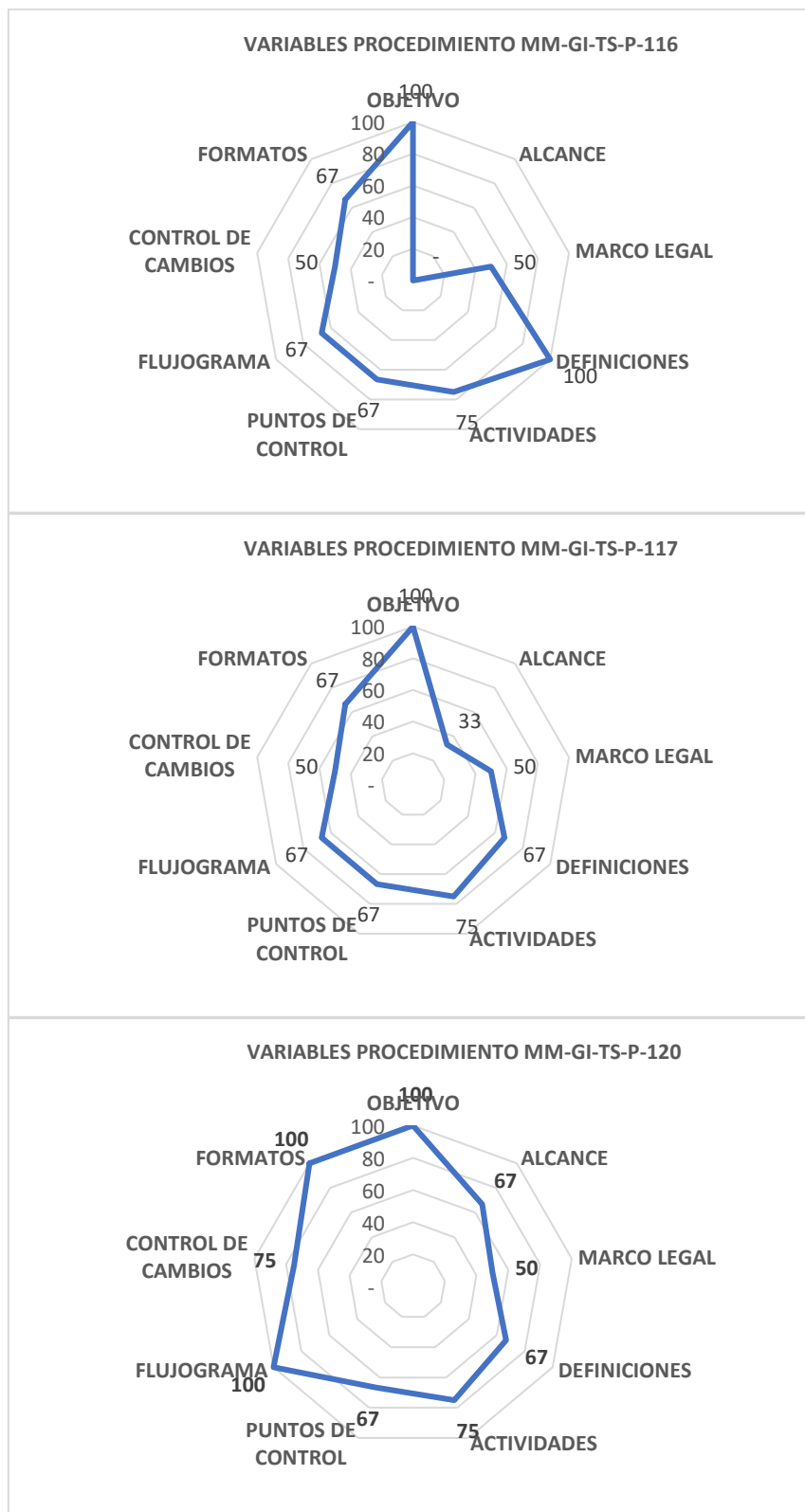


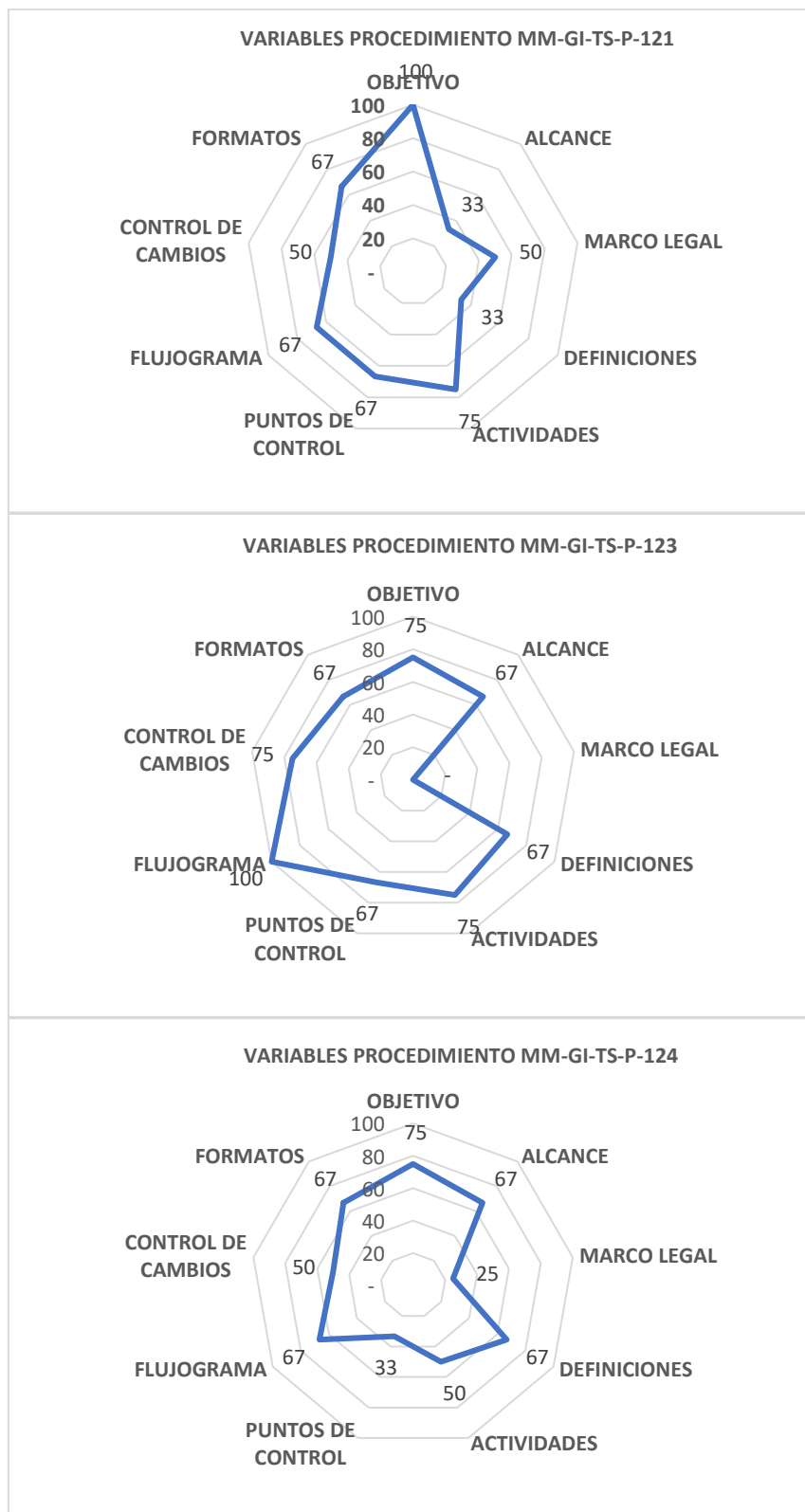


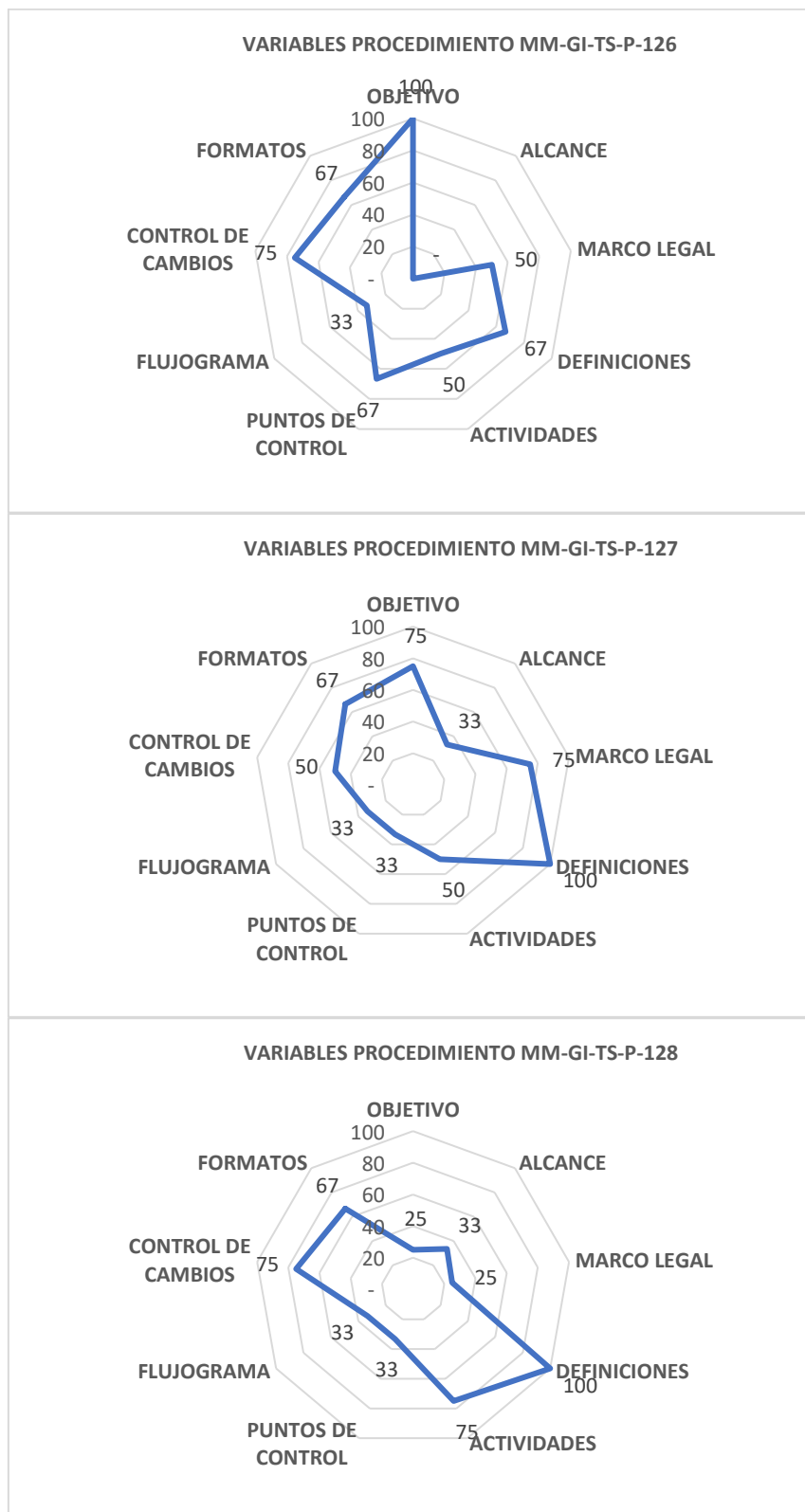


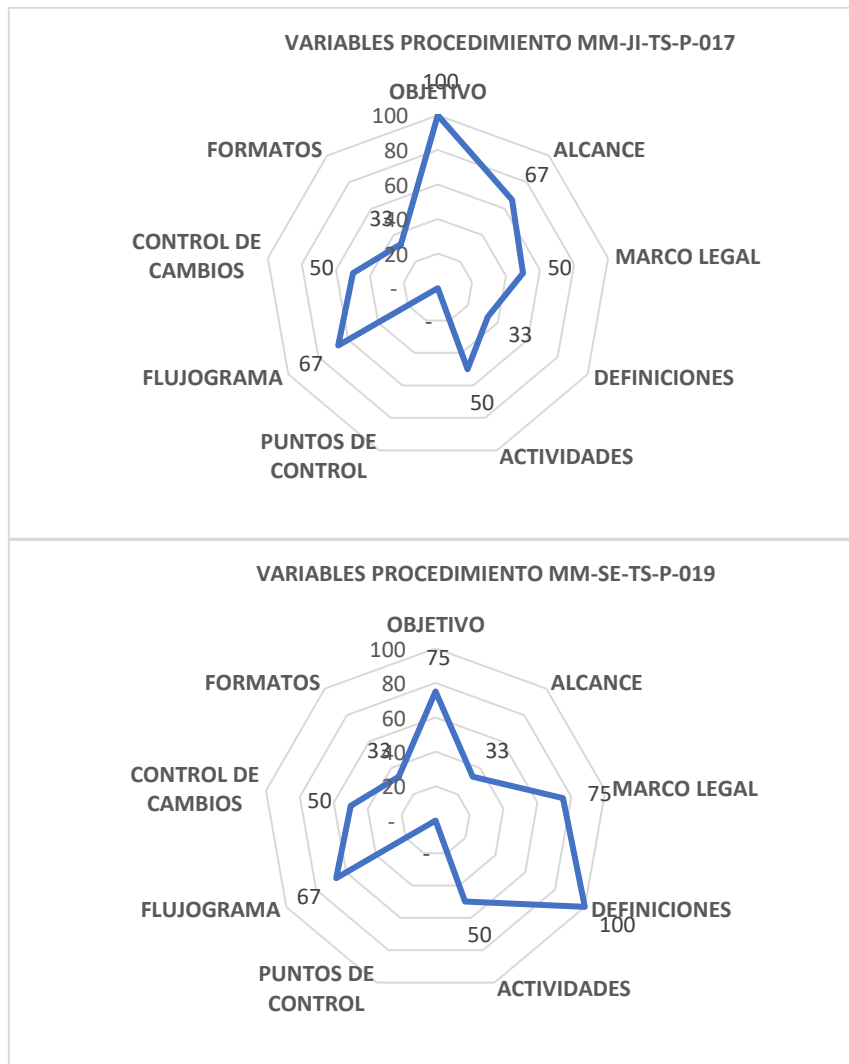


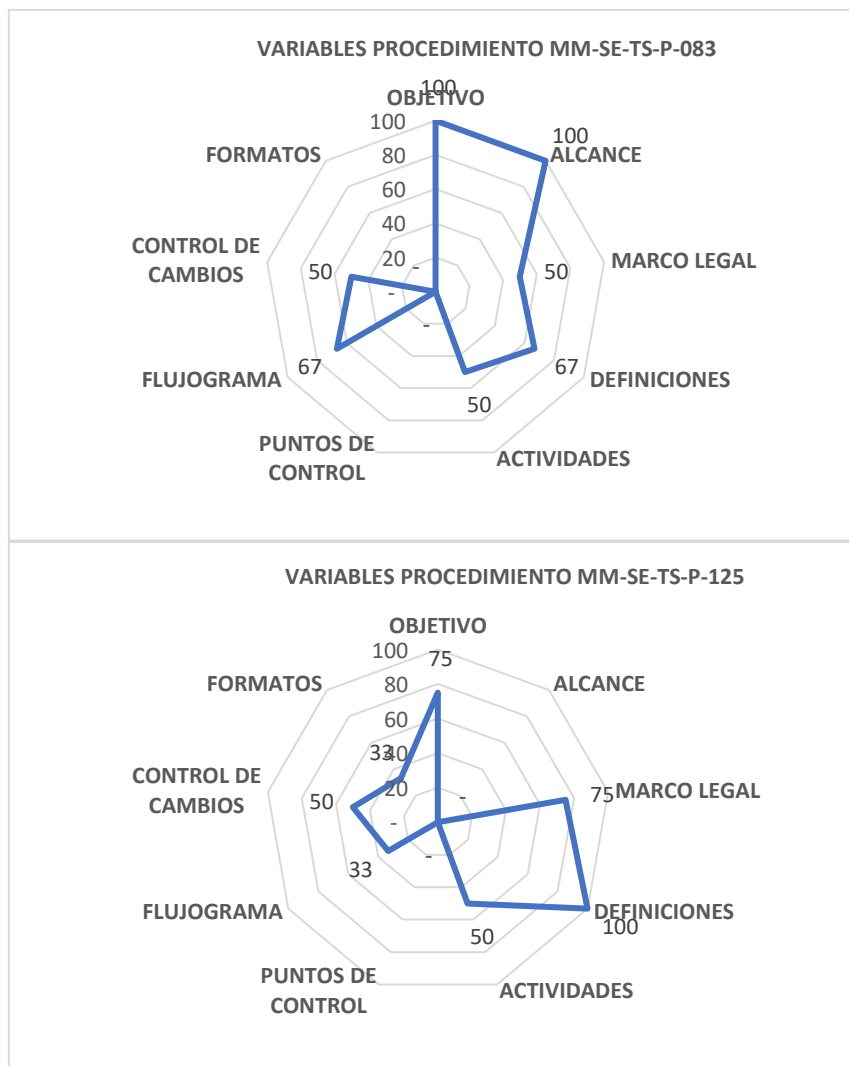




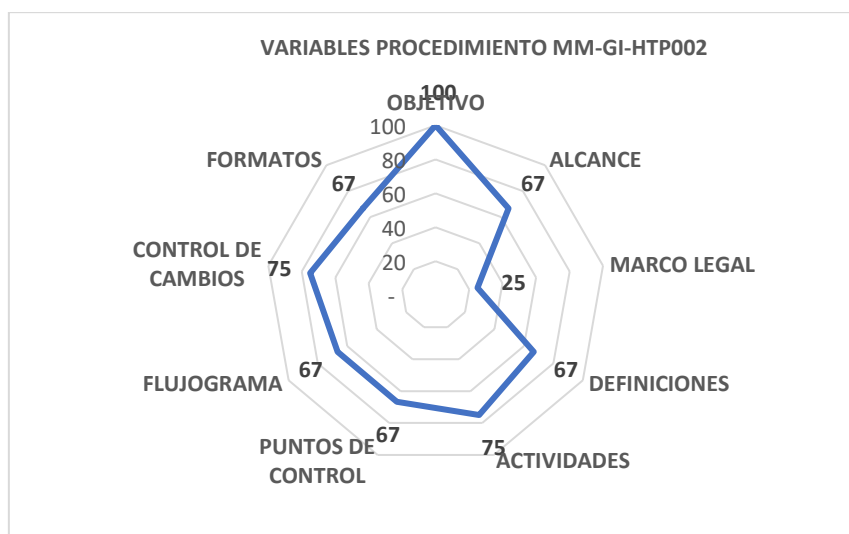




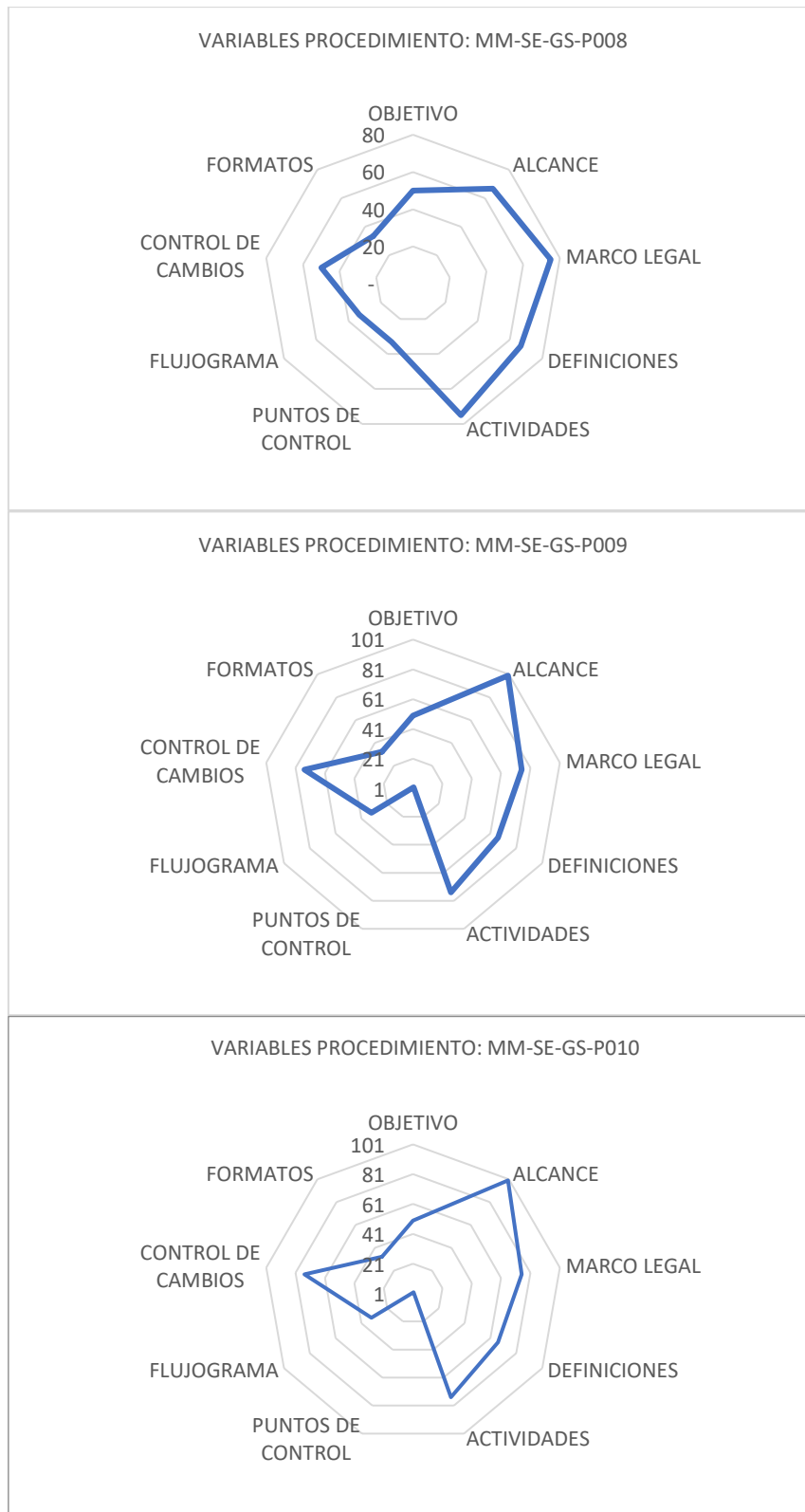




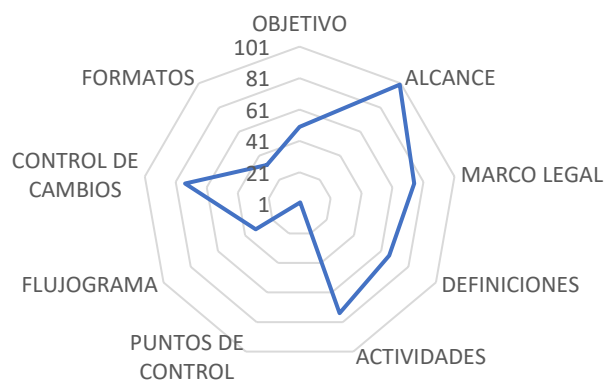
Anexo 13. Gráficos variables procedimientos – Hábitat



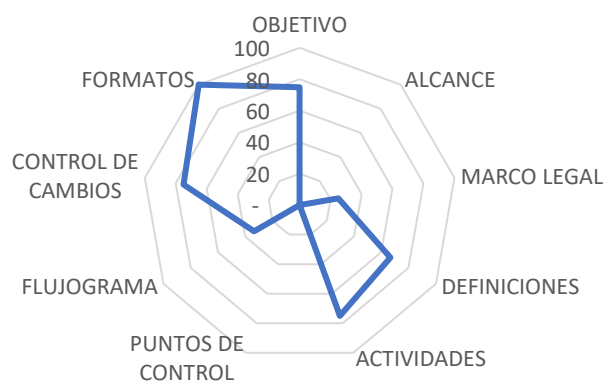
Anexo 14. Gráficos variables procedimientos – Gestión de la Seguridad



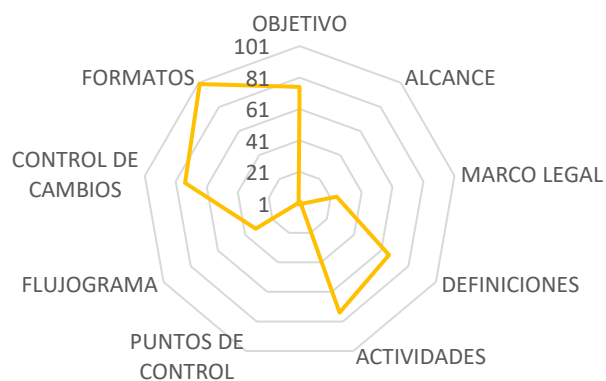
VARIABLES PROCEDIMIENTO: MM-SE-GS-P011

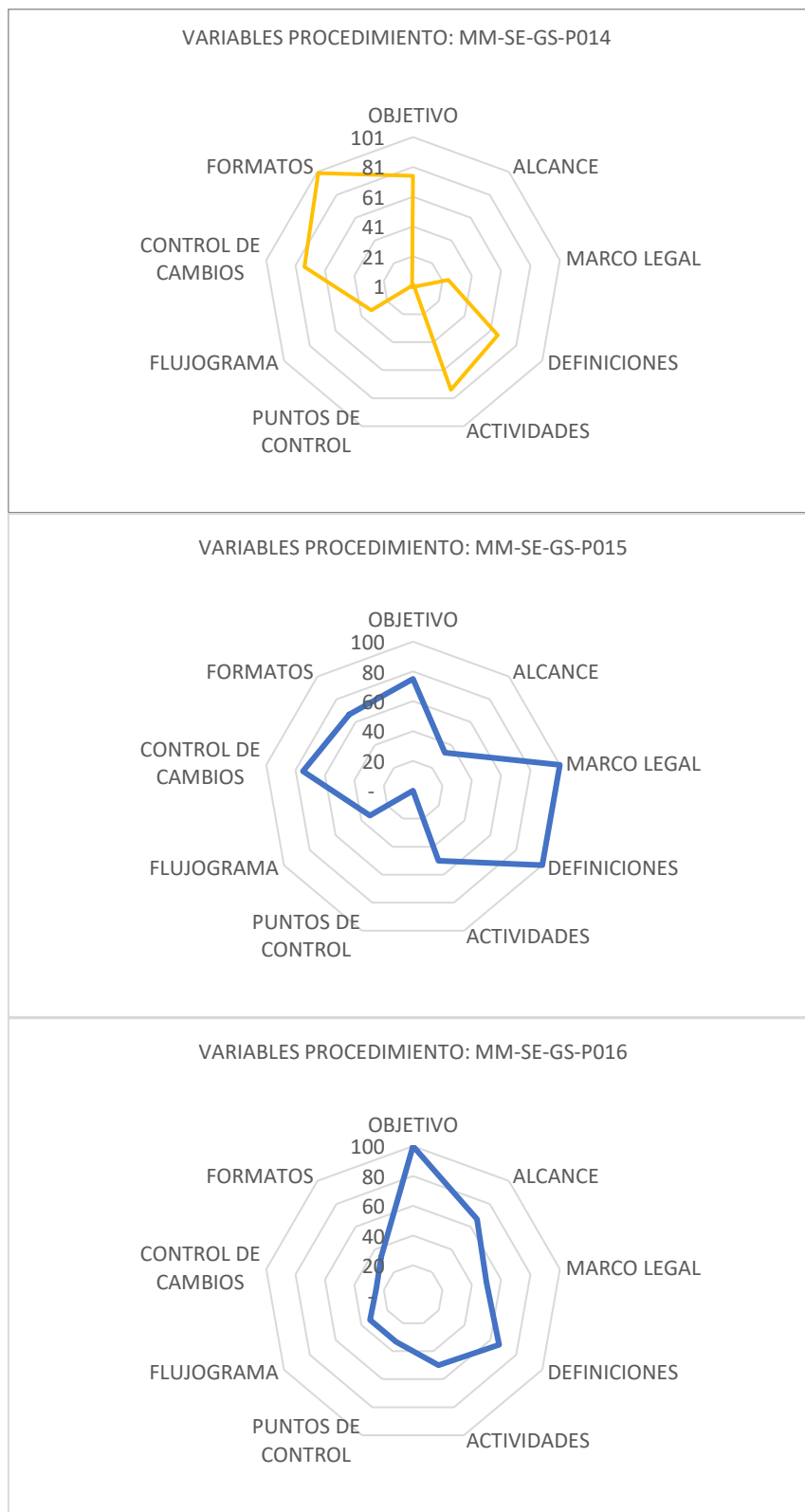


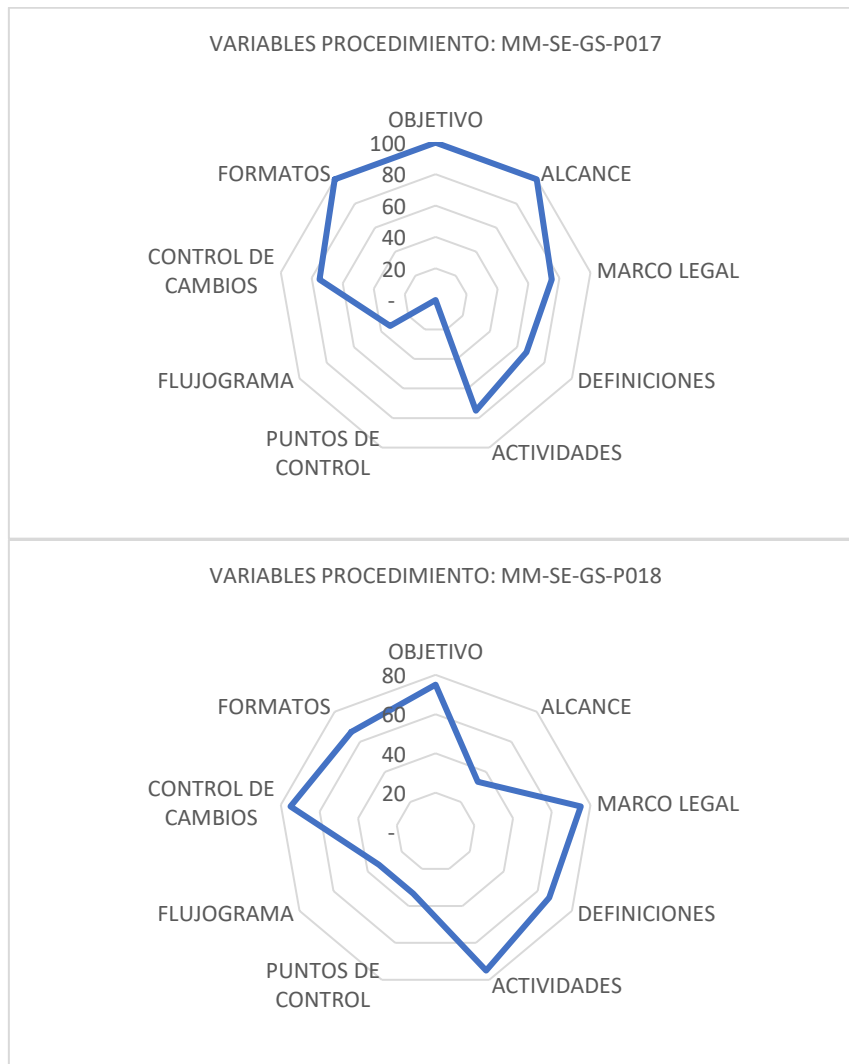
VARIABLES PROCEDIMIENTO: MM-SE-GS-P012

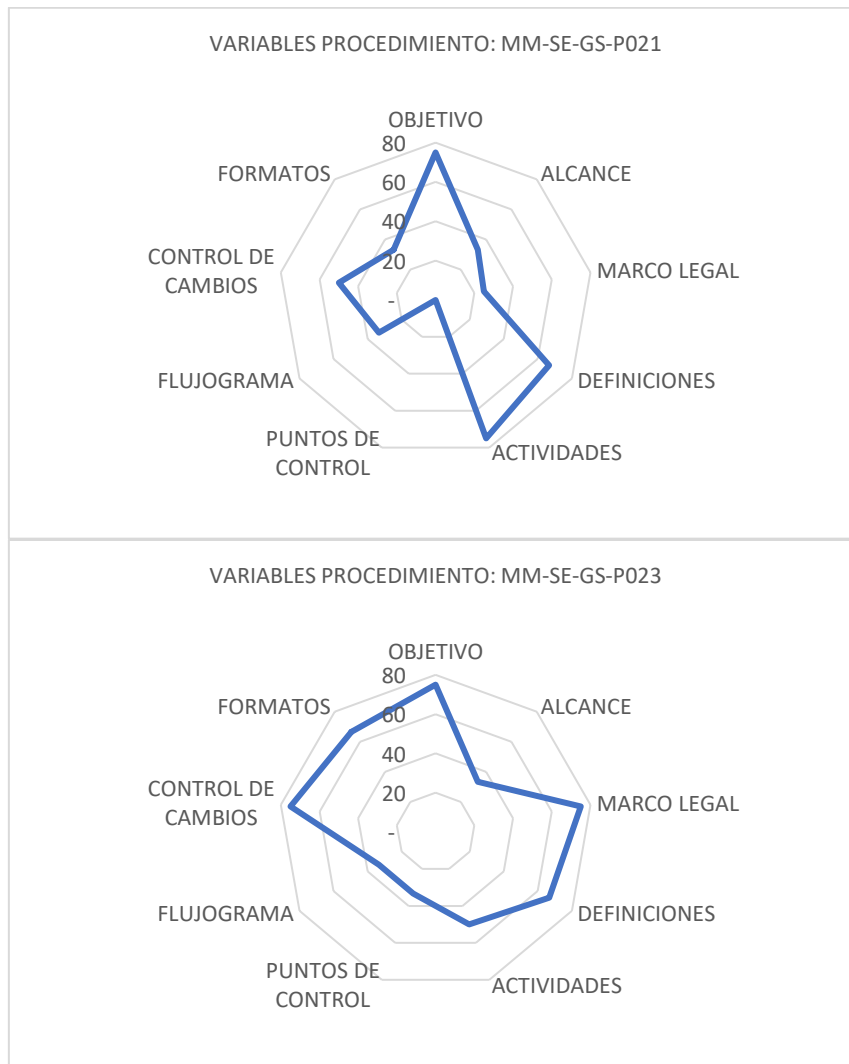


VARIABLES PROCEDIMIENTO: MM-SE-GS-P013

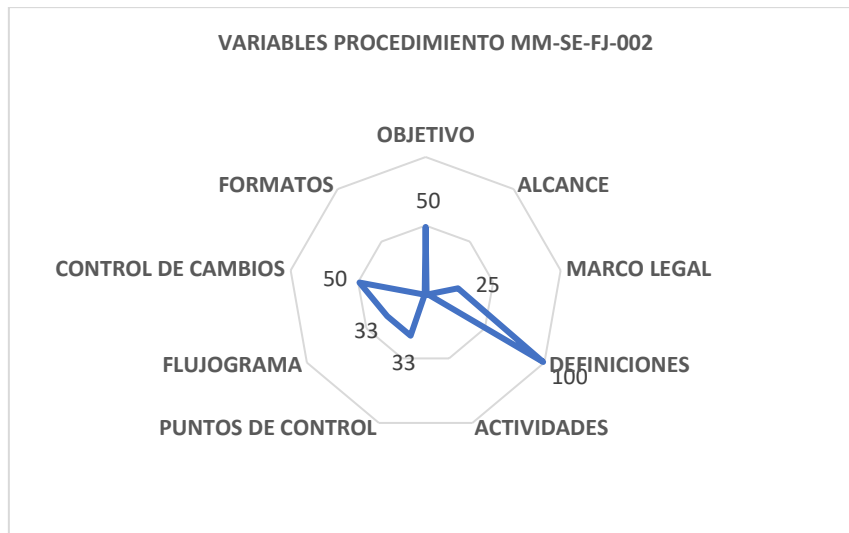
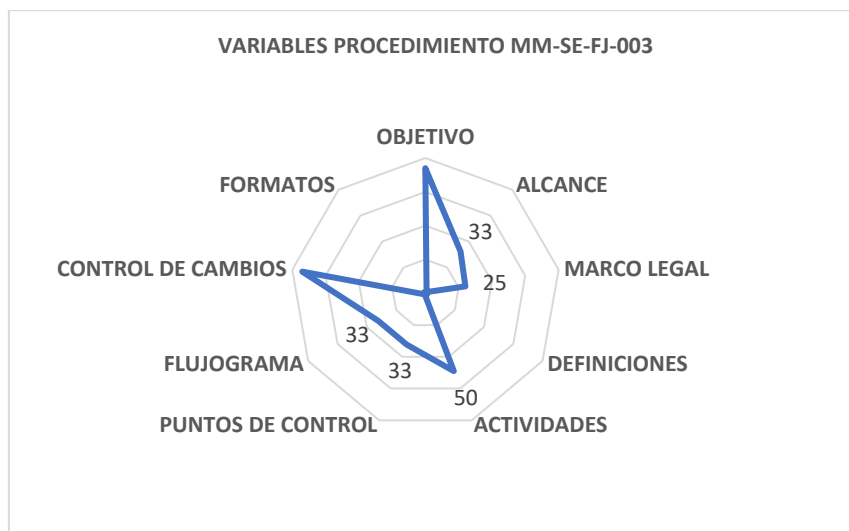
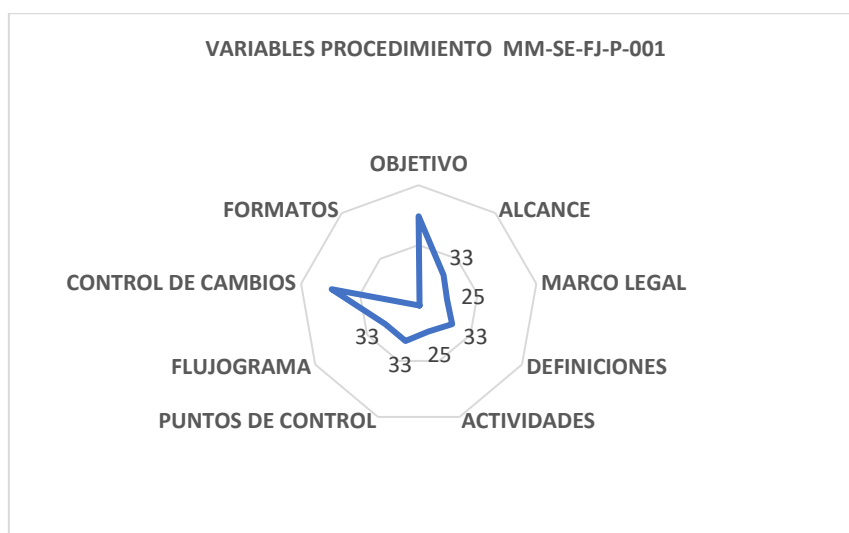


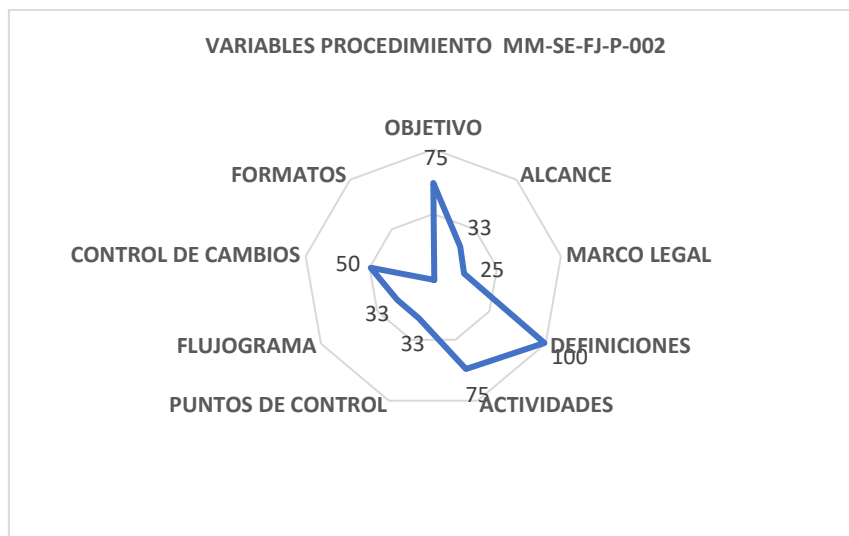
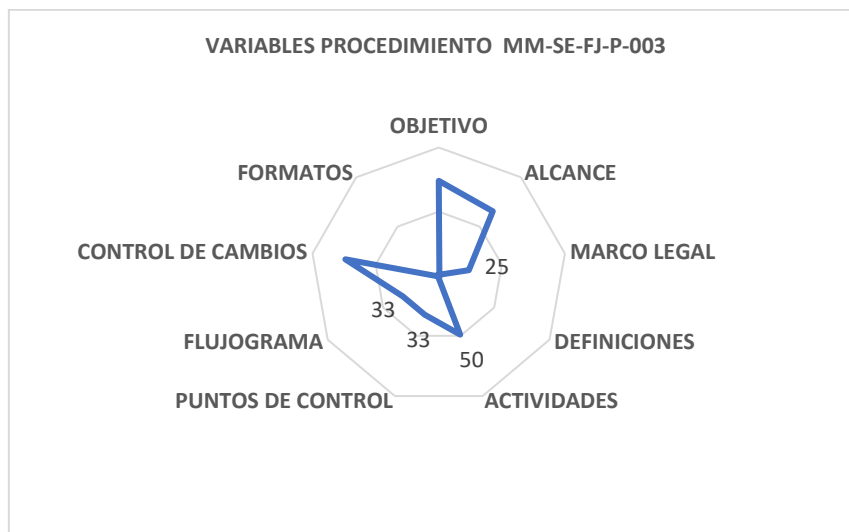
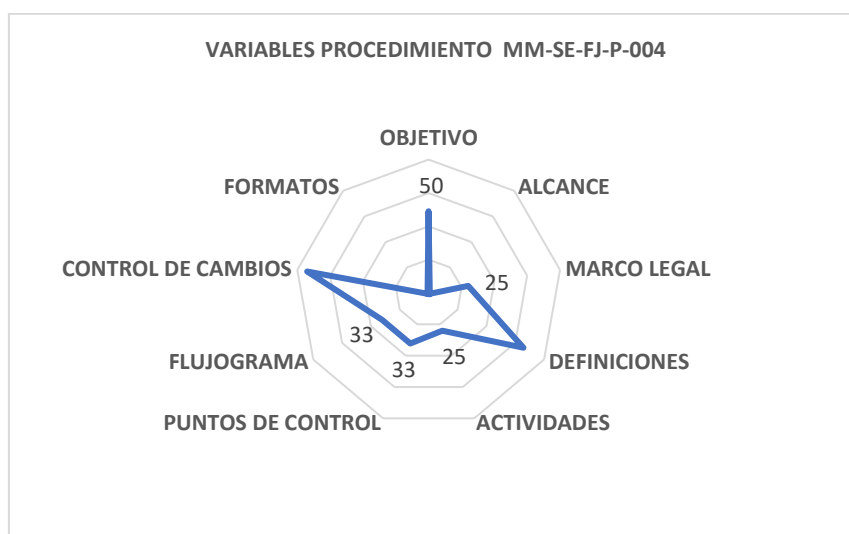


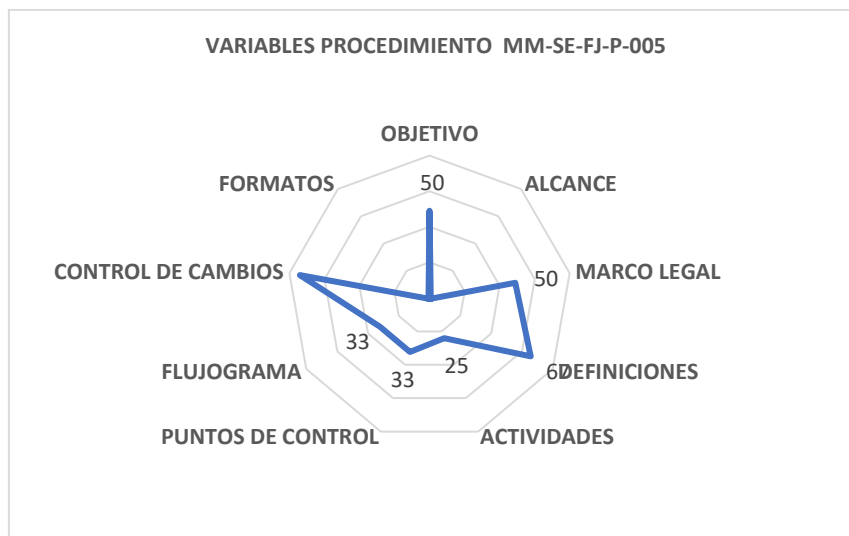
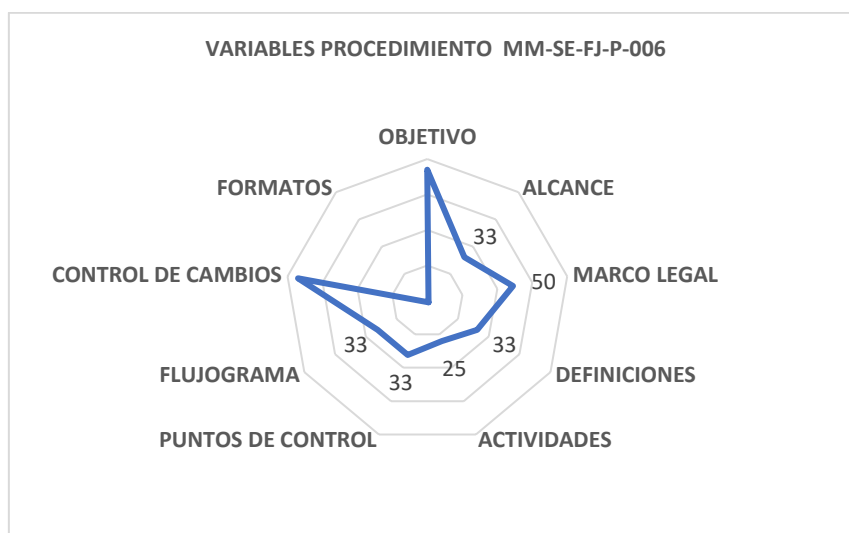
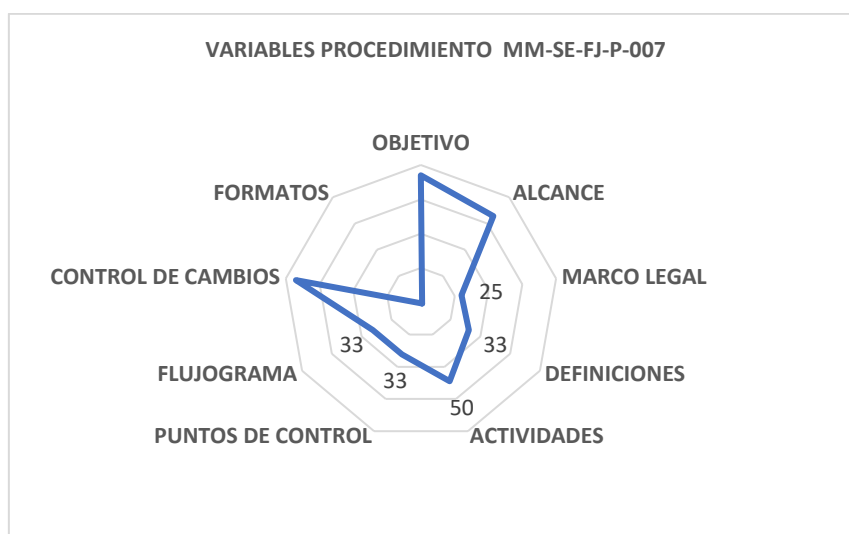


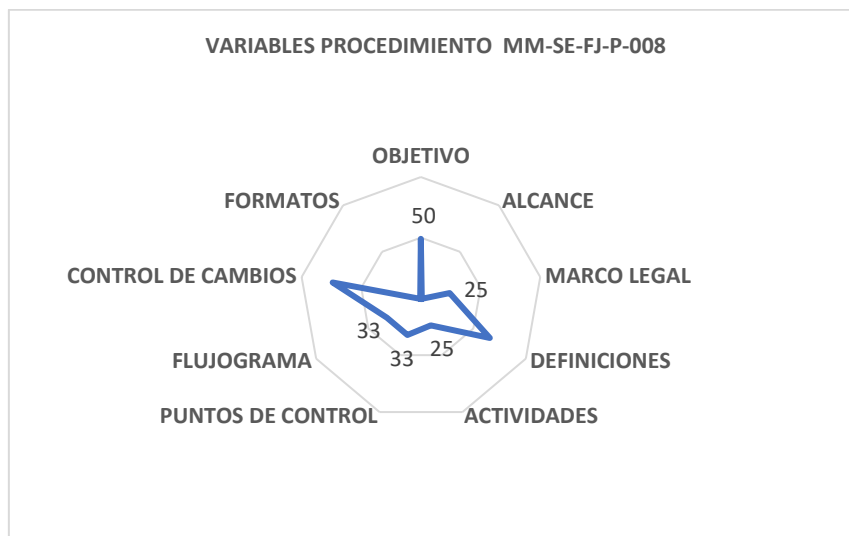
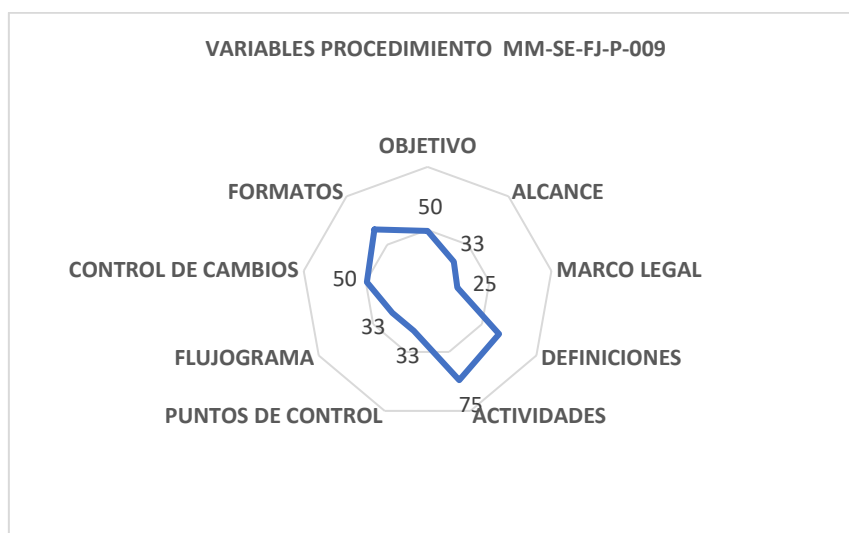
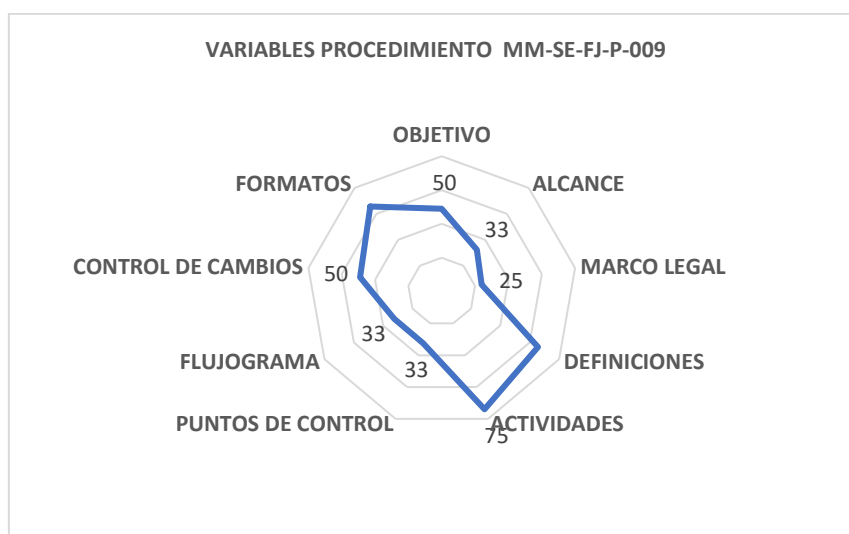


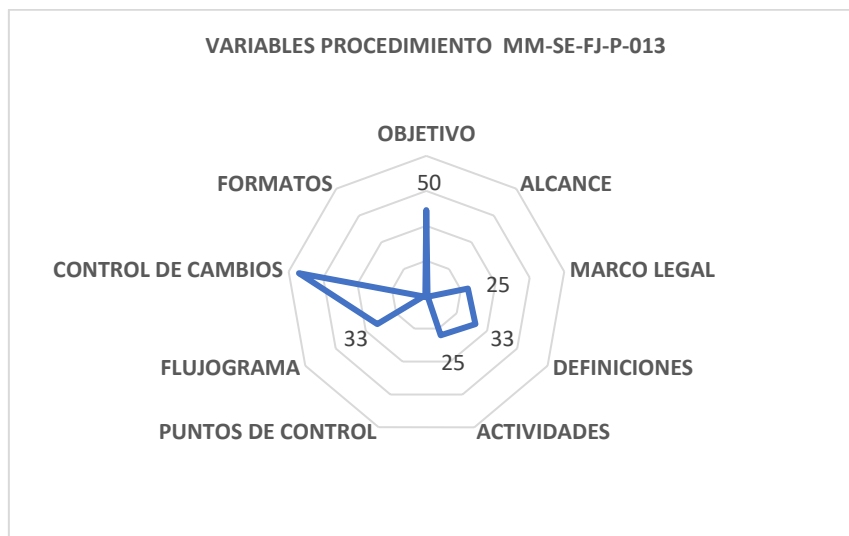
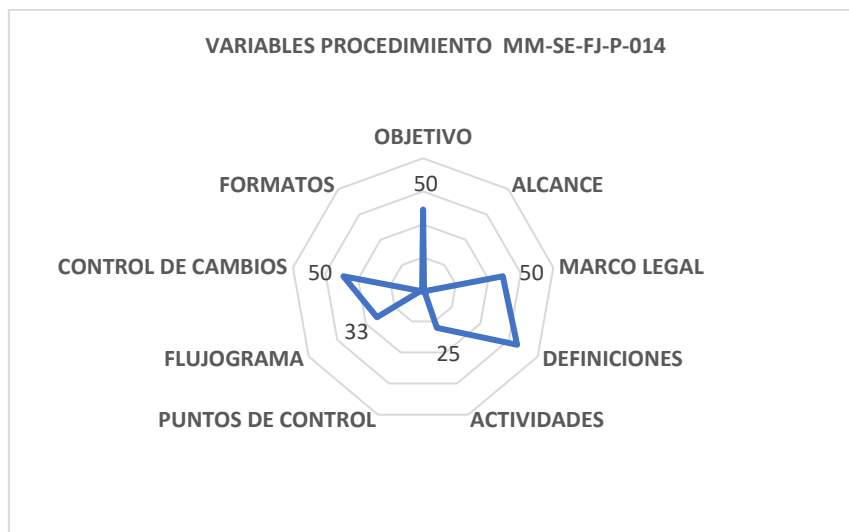
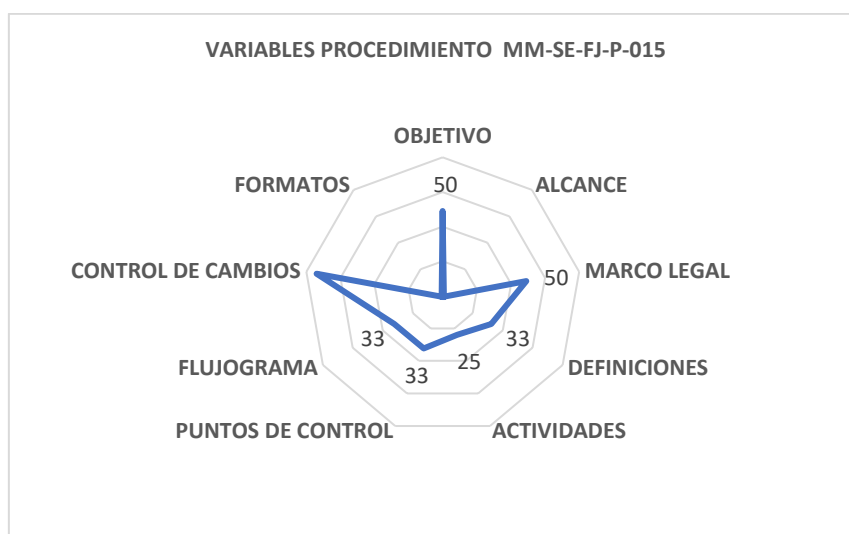
Anexo 15. Gráficos variables procedimientos – Fortalecimiento a la Justicia

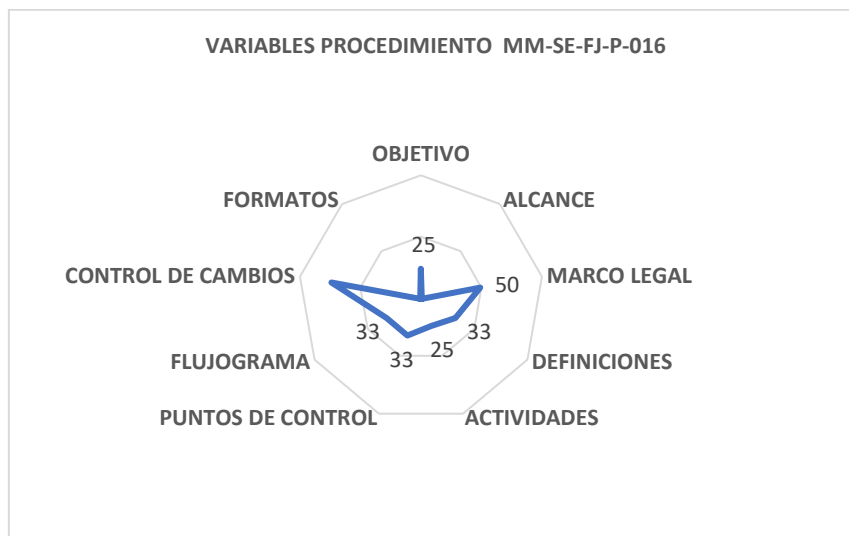
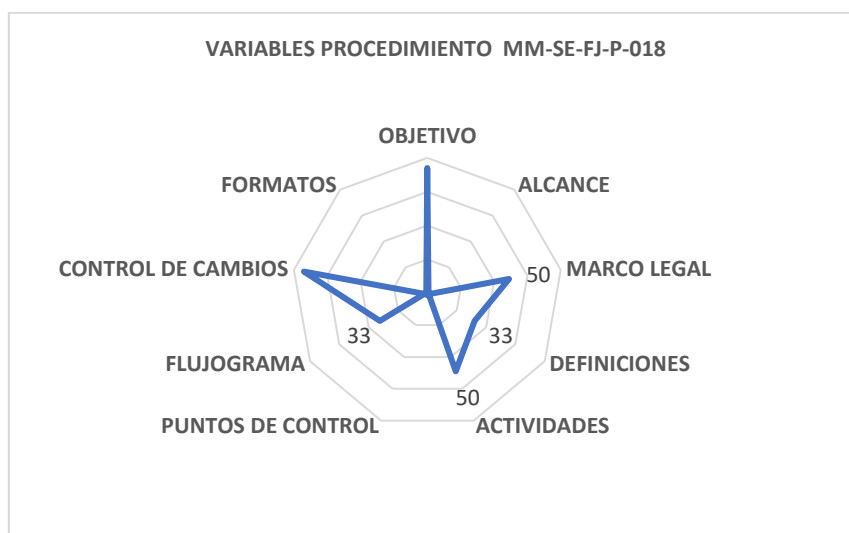
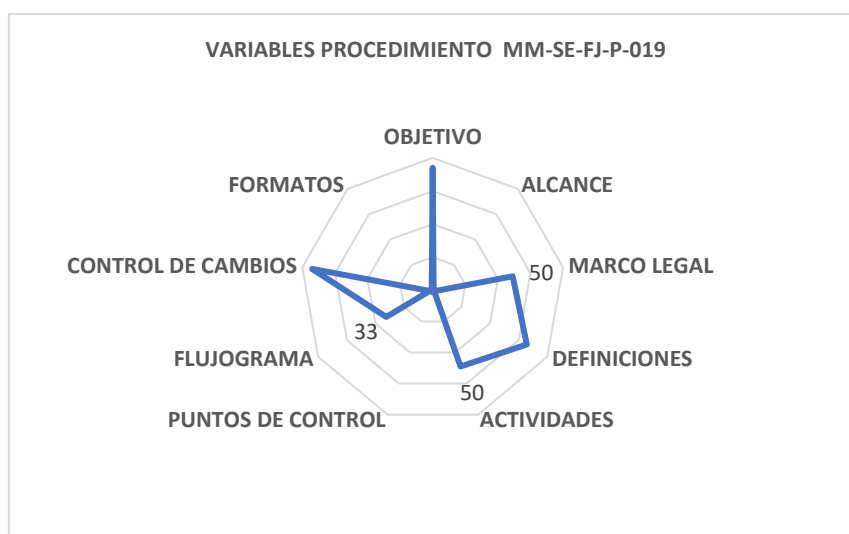


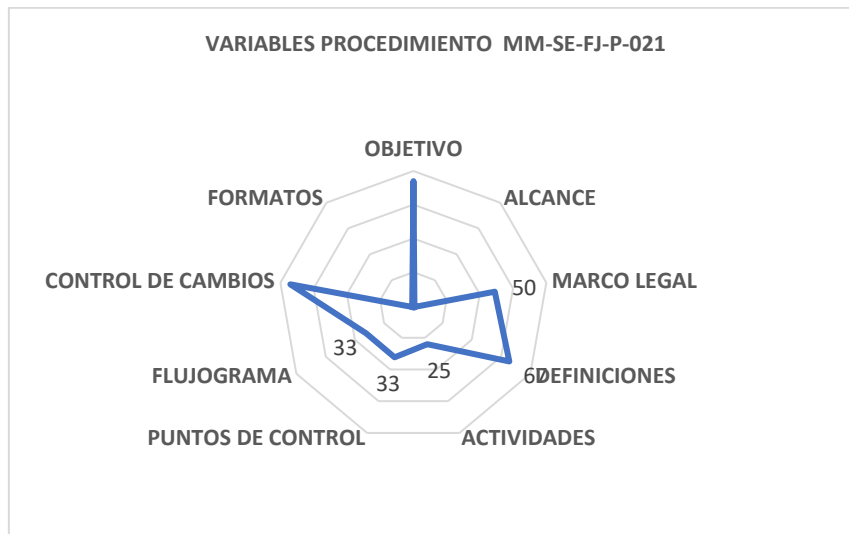
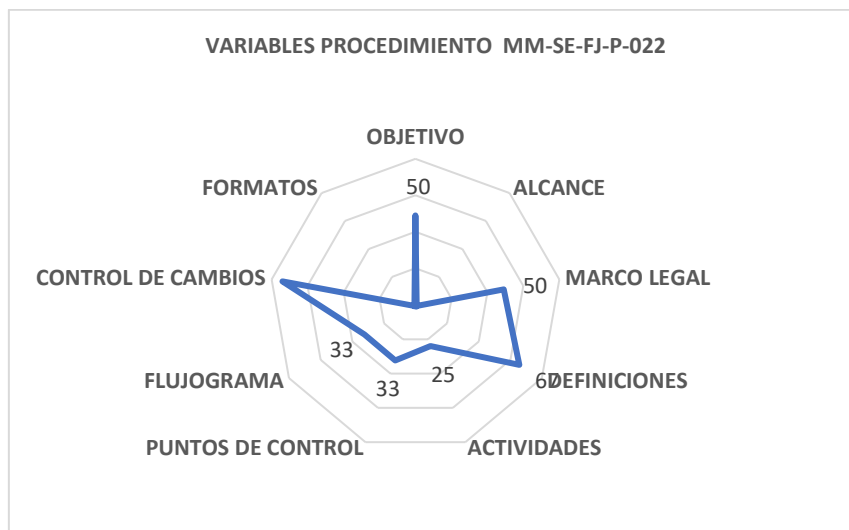
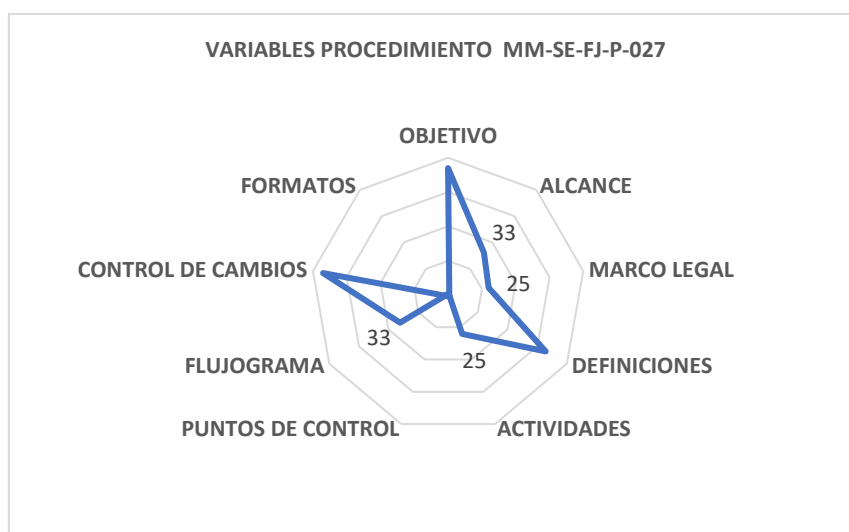


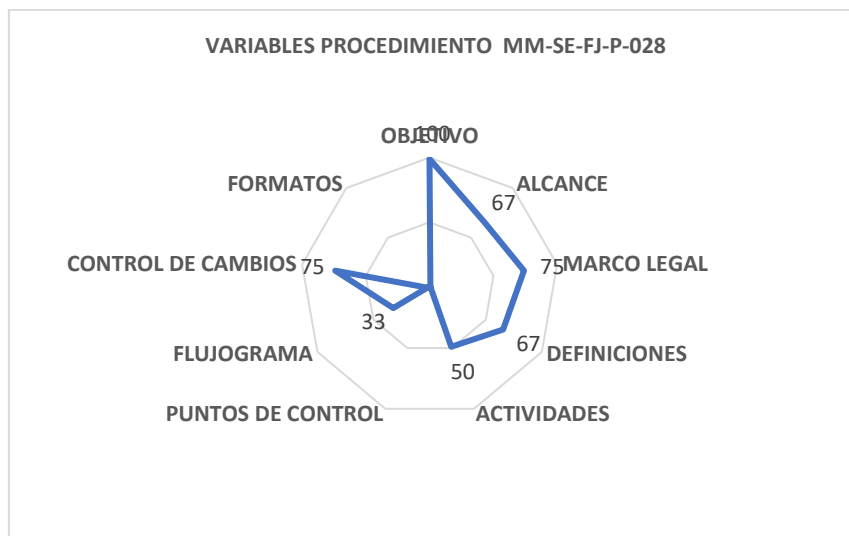
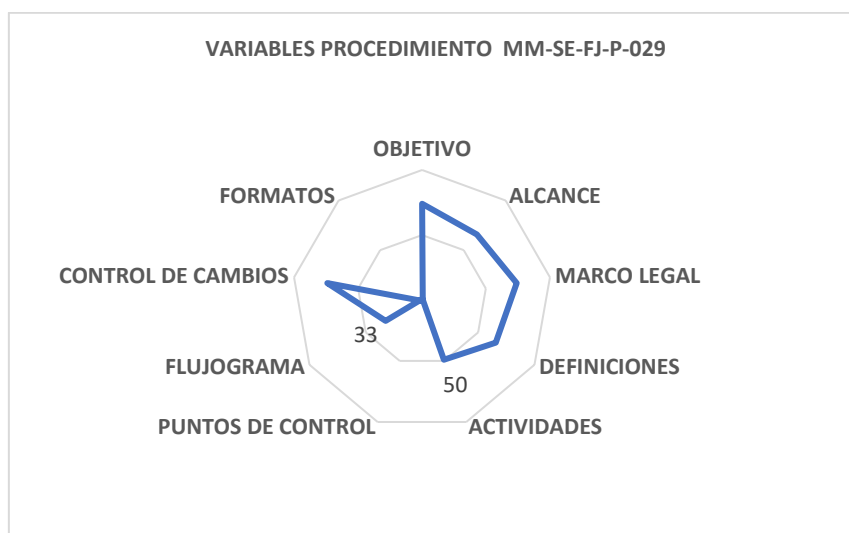
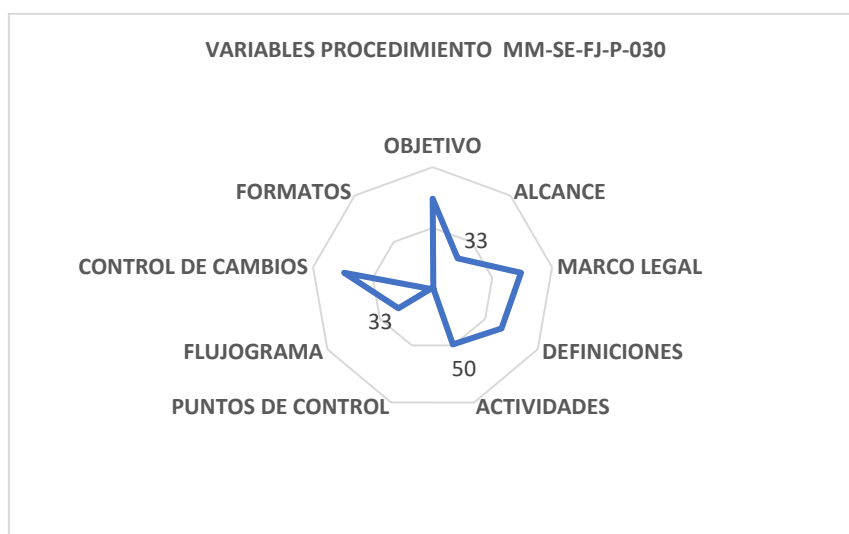




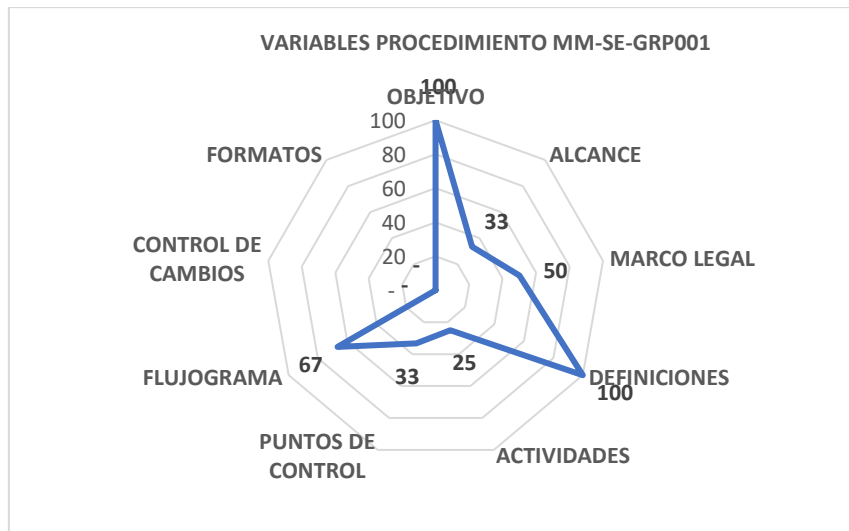
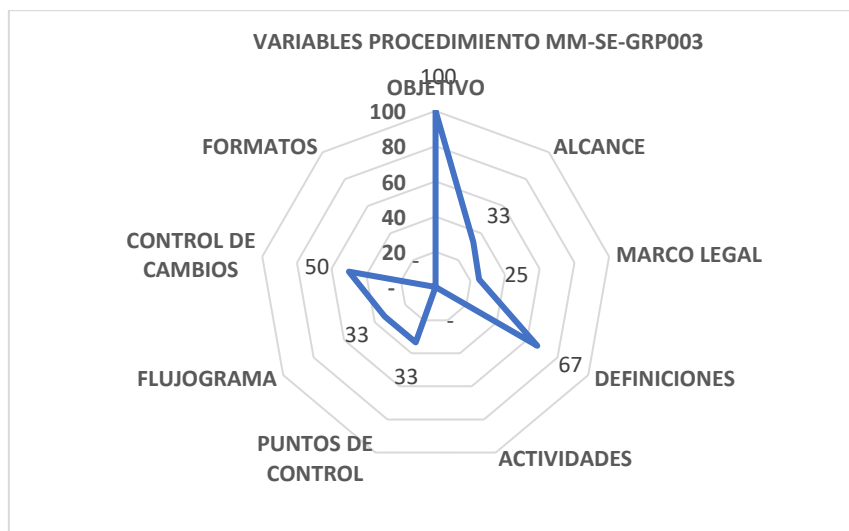
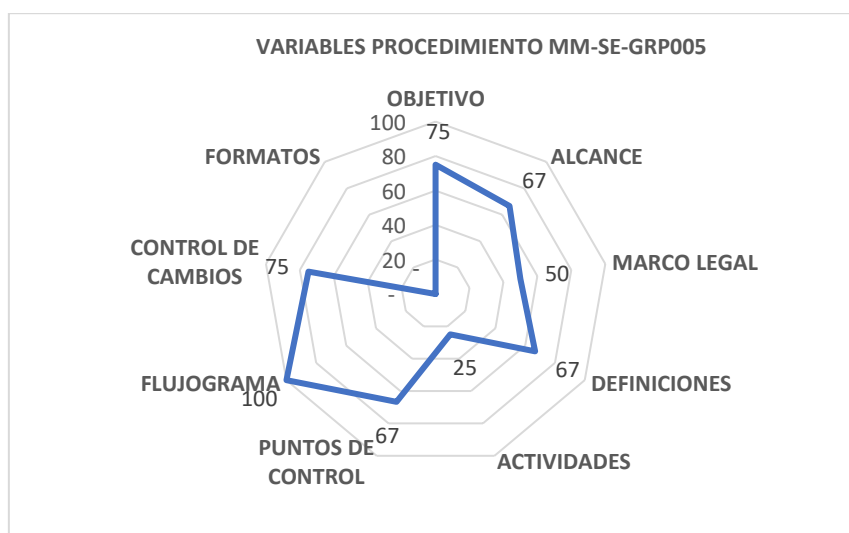


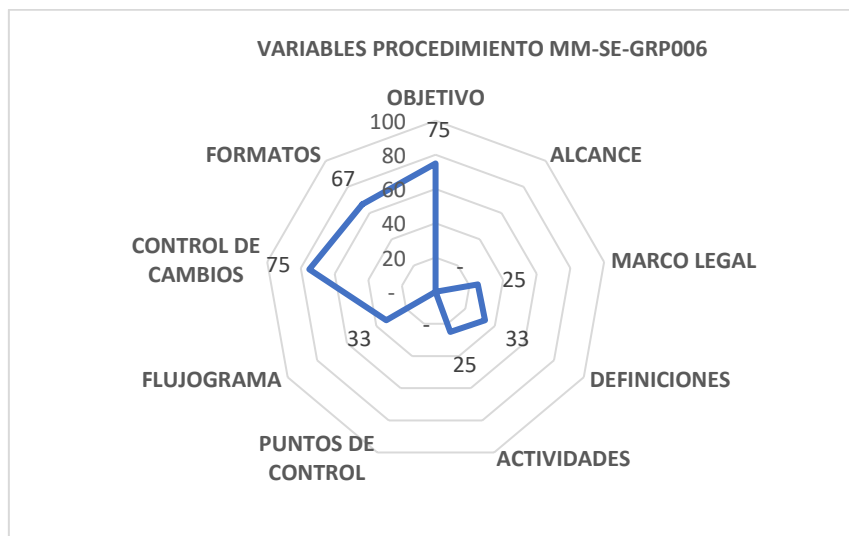
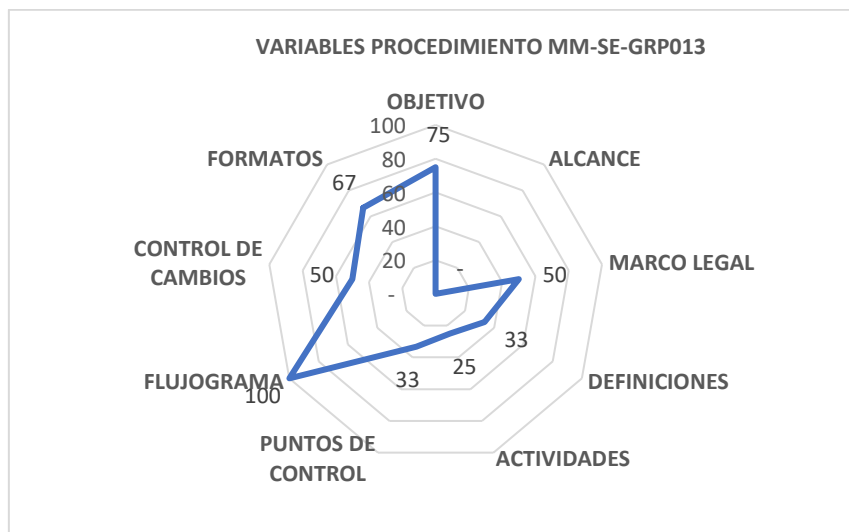


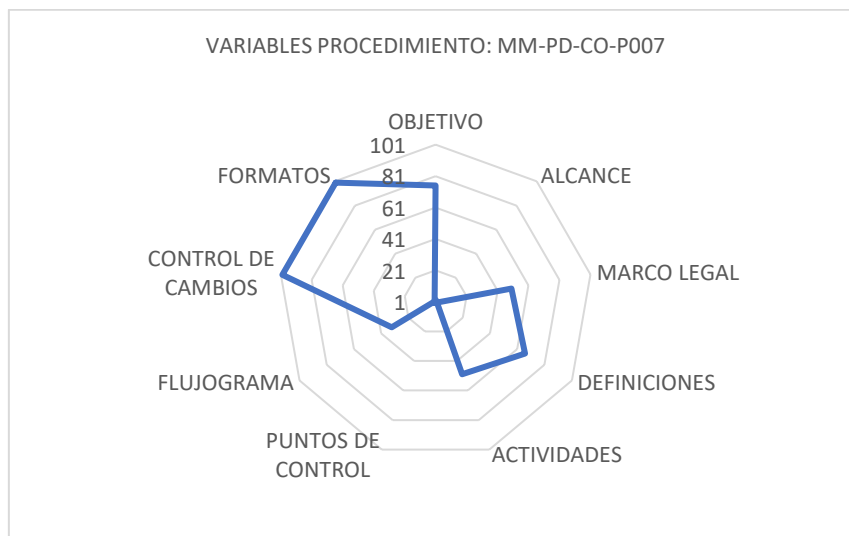




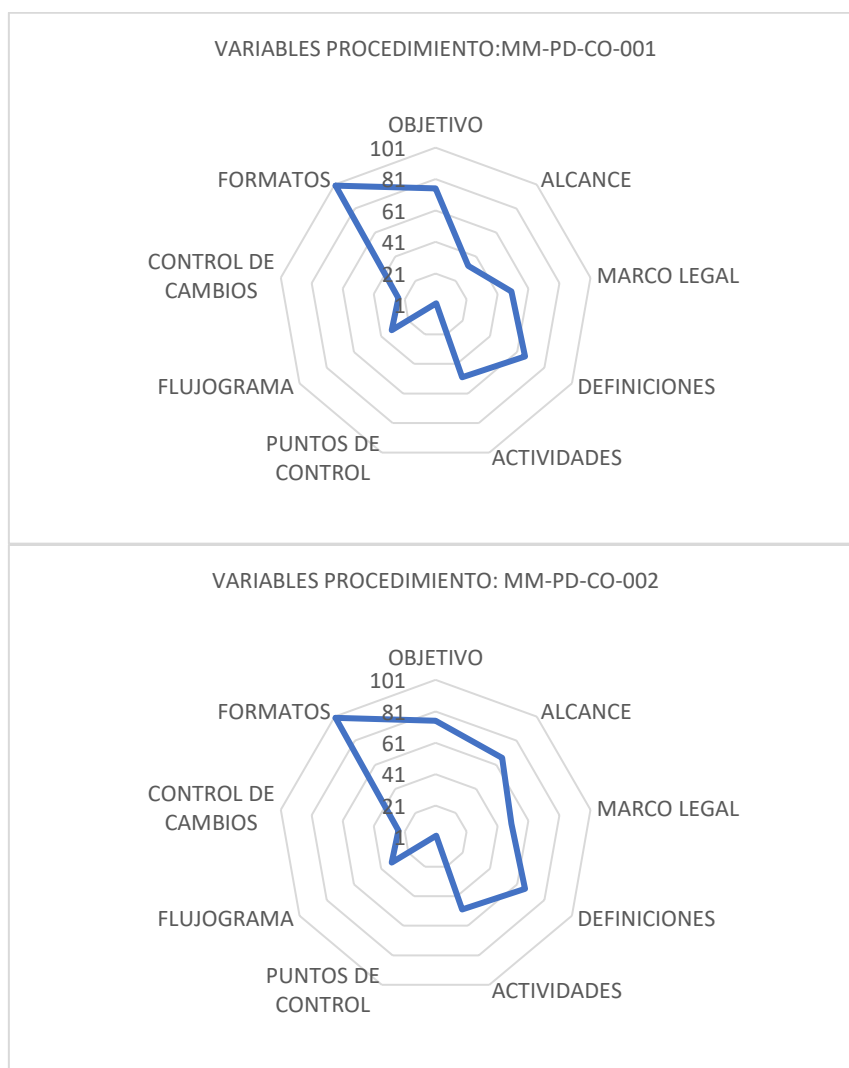
Anexo 16. Gráficos variables procedimientos – Gestión del Riesgo de Emergencia y Desastres

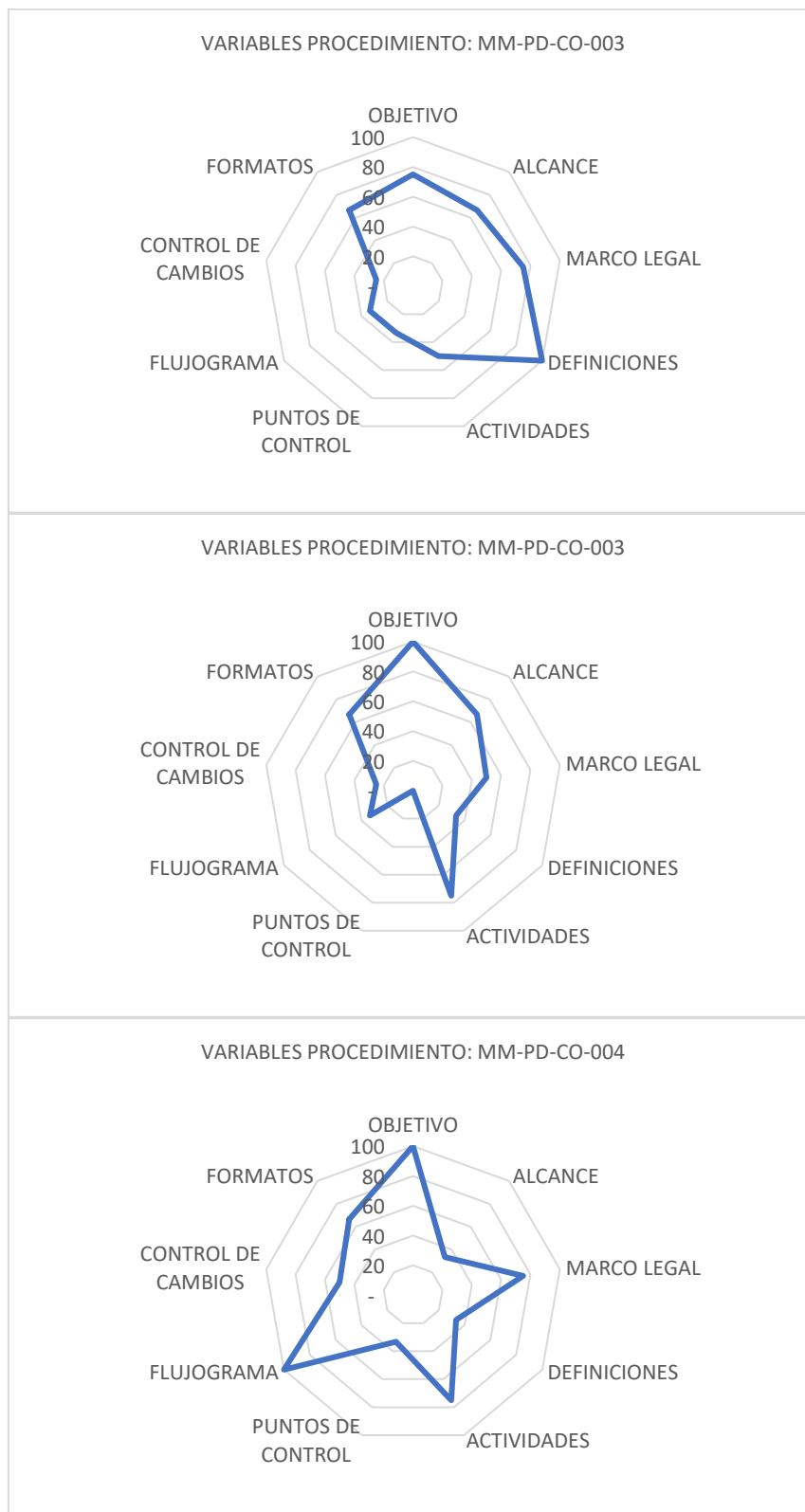


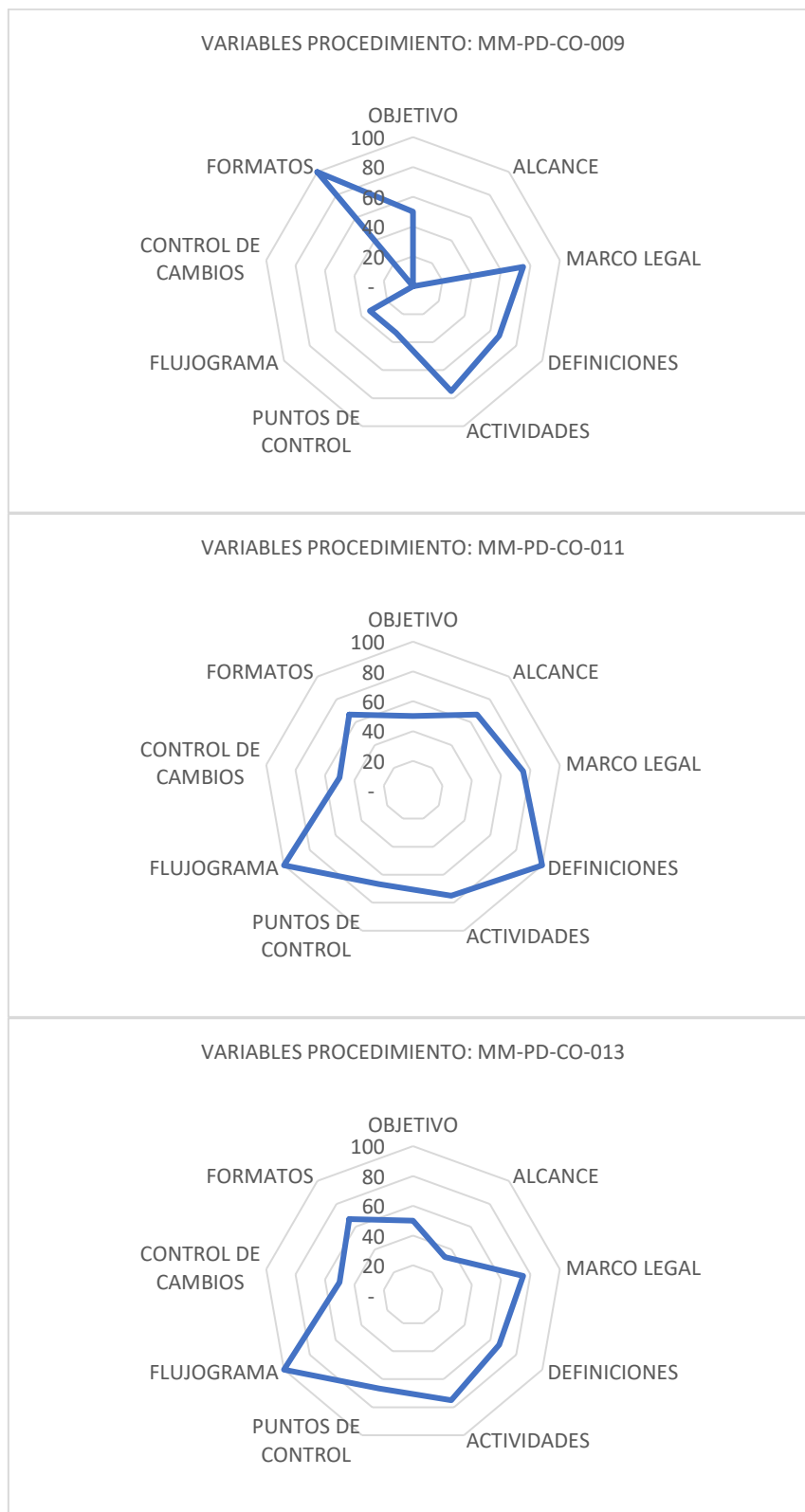


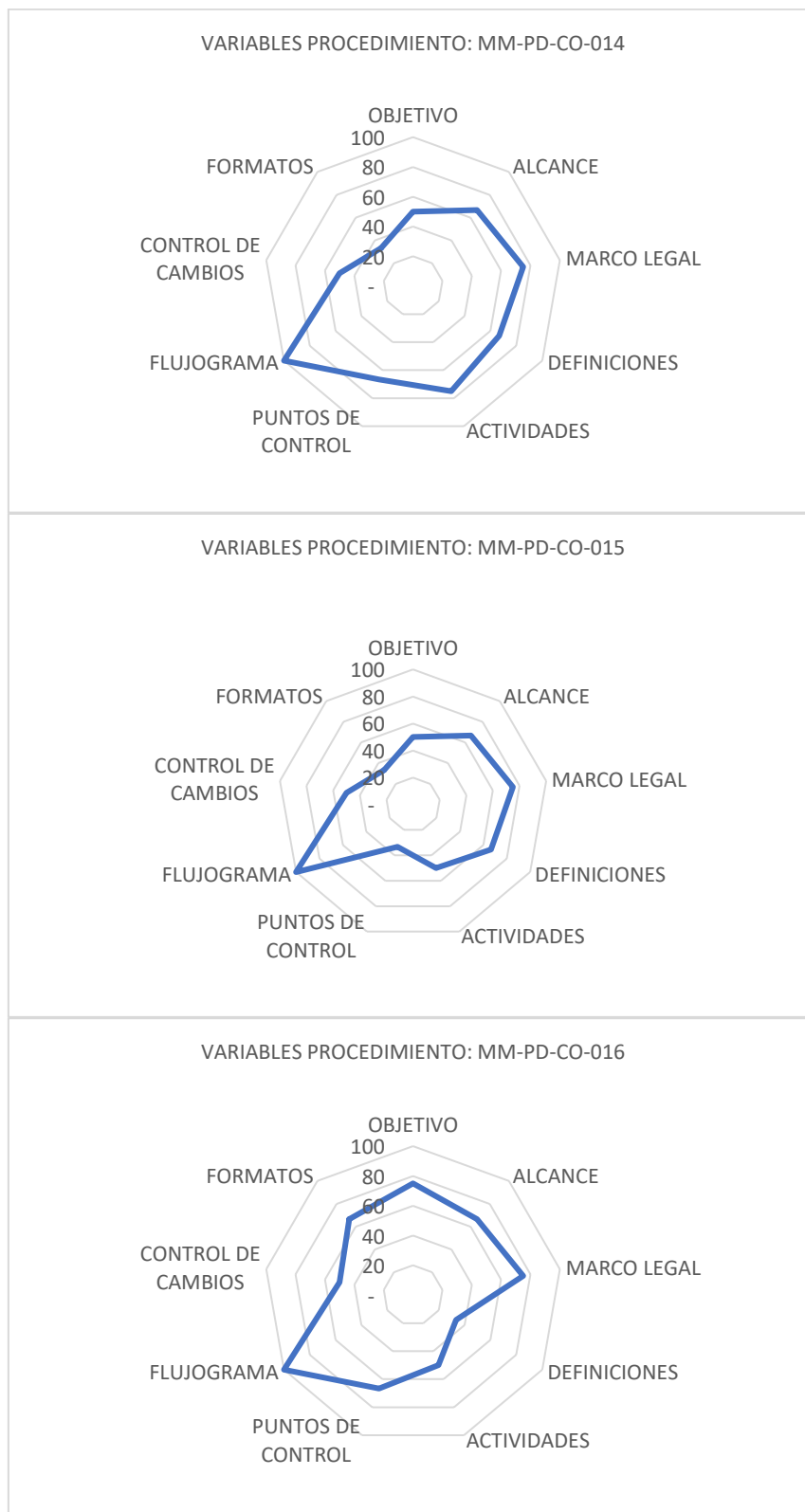


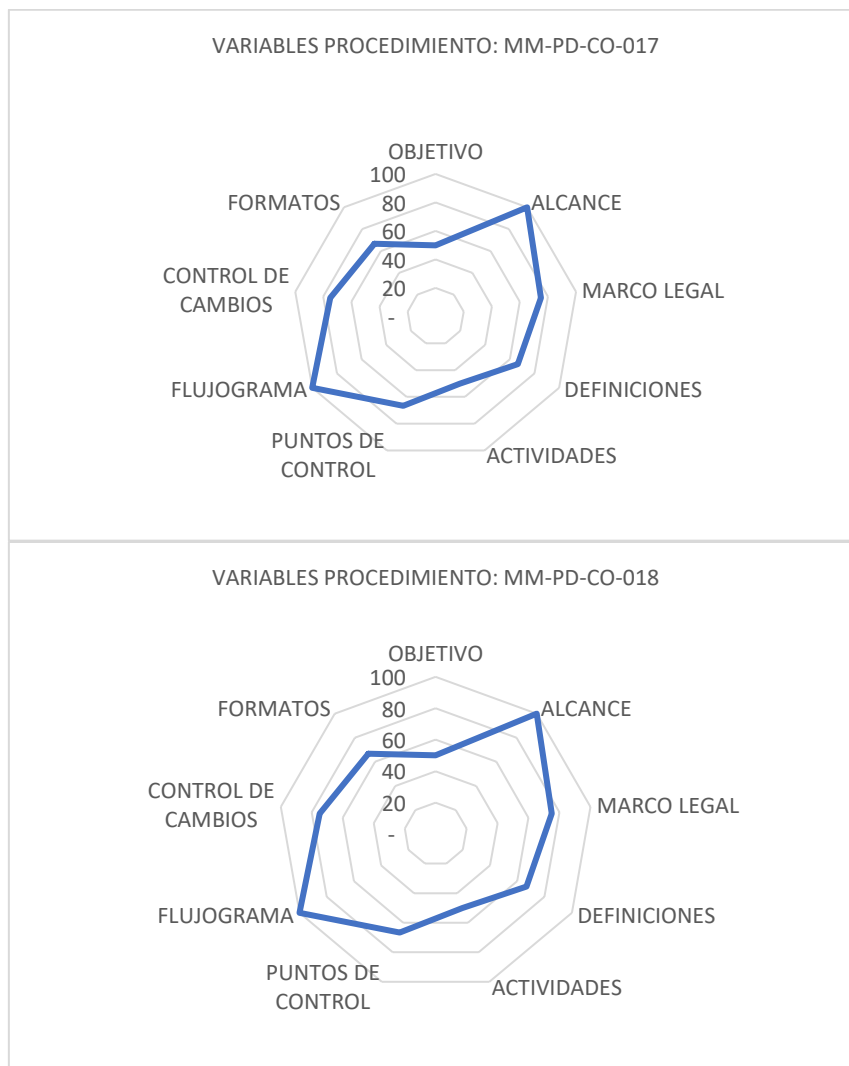
Anexo 18. Gráficos variables procedimientos – Gestión del Desarrollo Económico



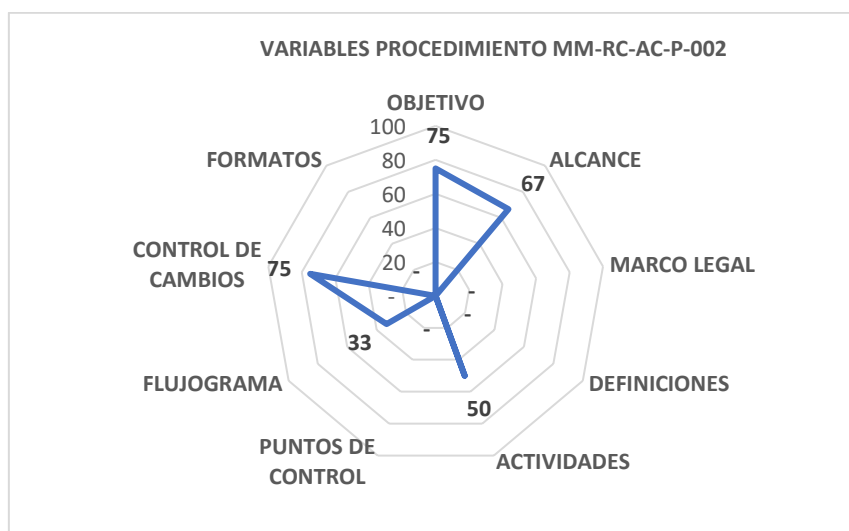




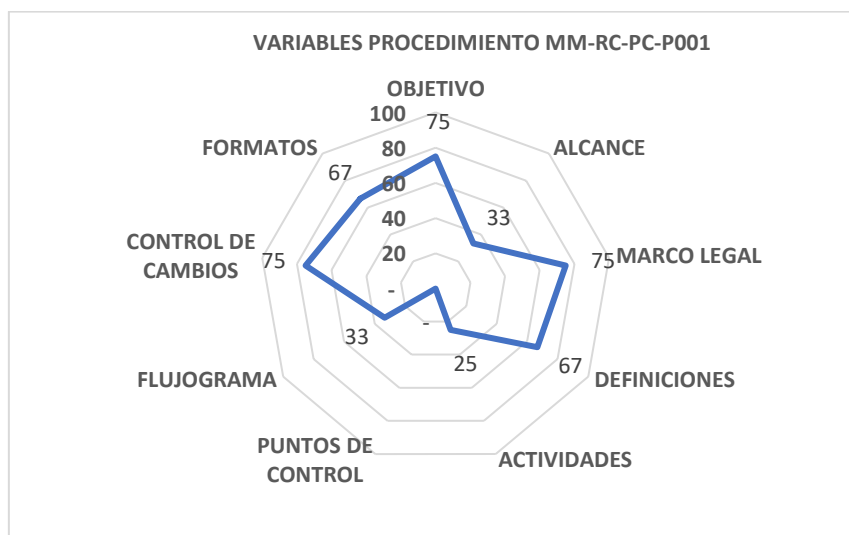
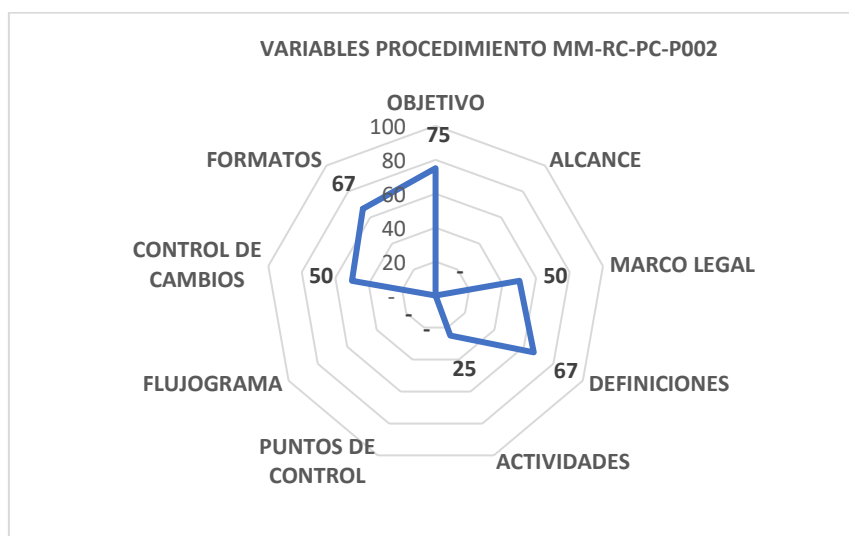


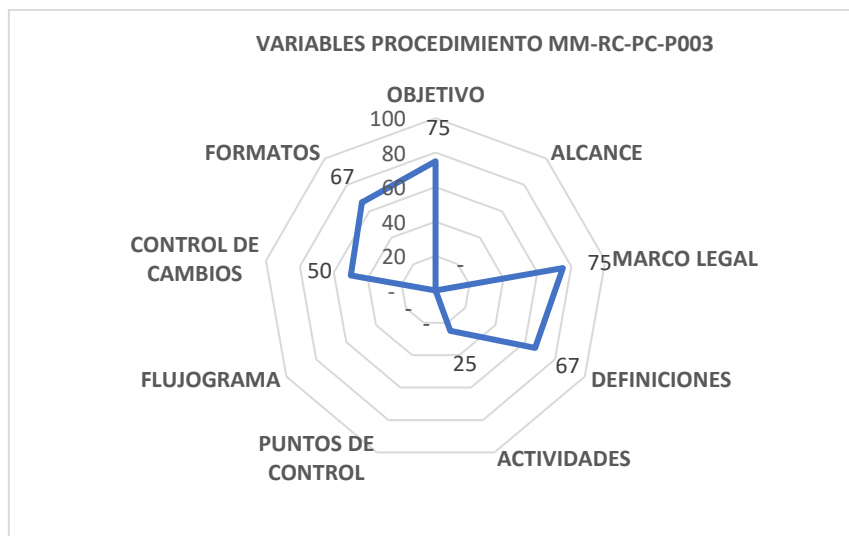
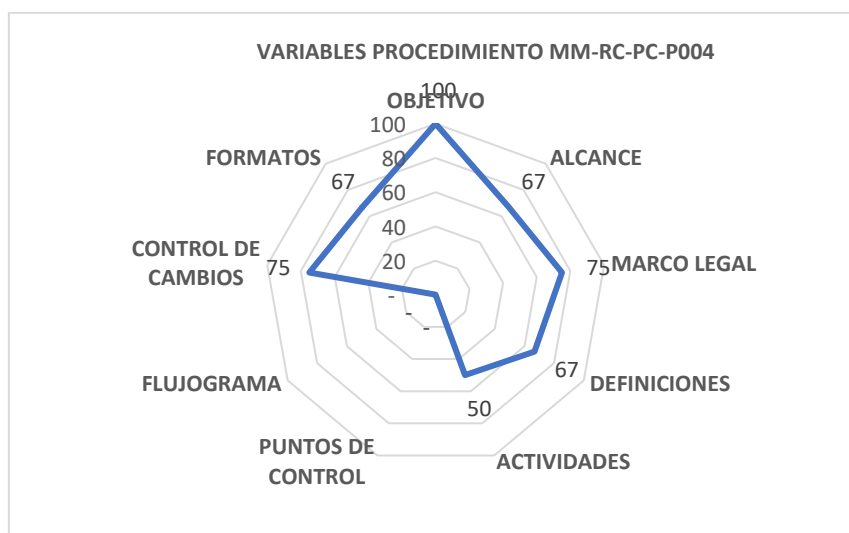
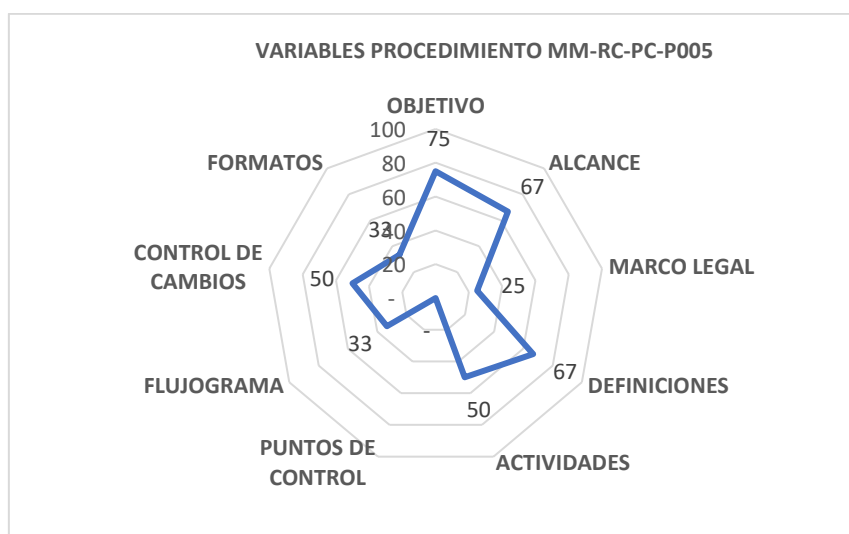


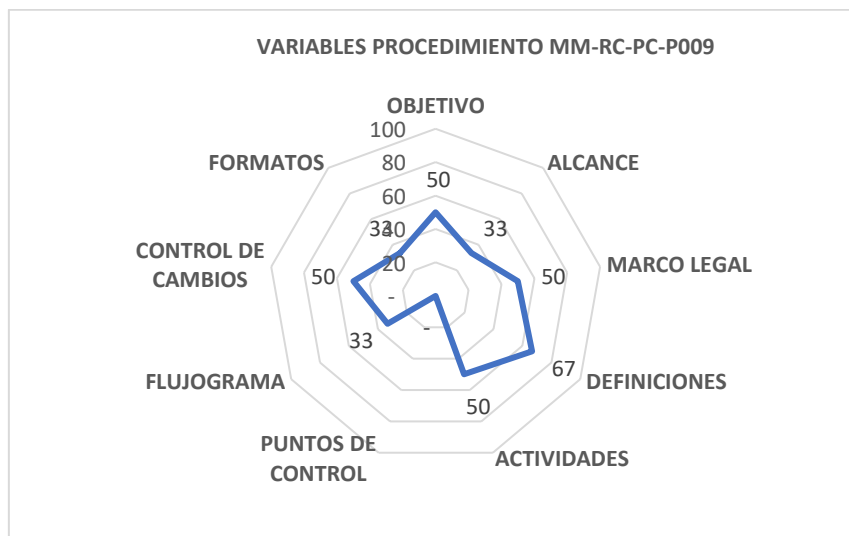
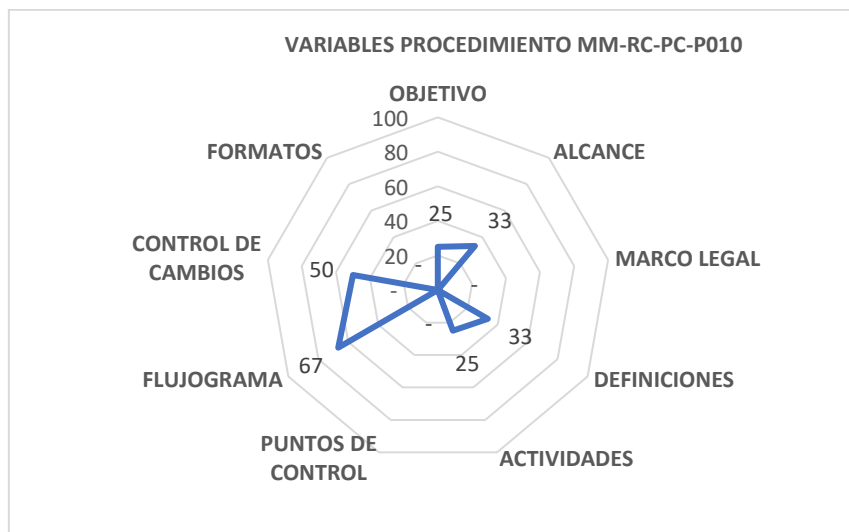
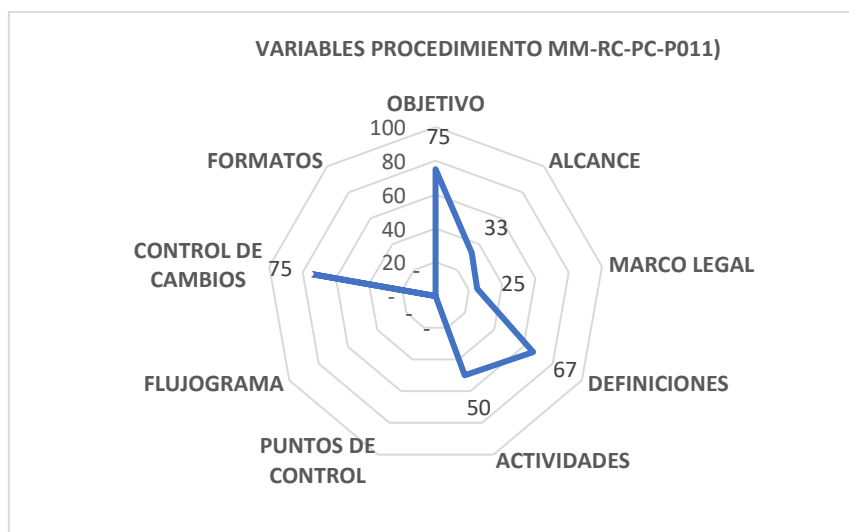
Anexo 19. Gráficos variables procedimientos – Atención al Ciudadano



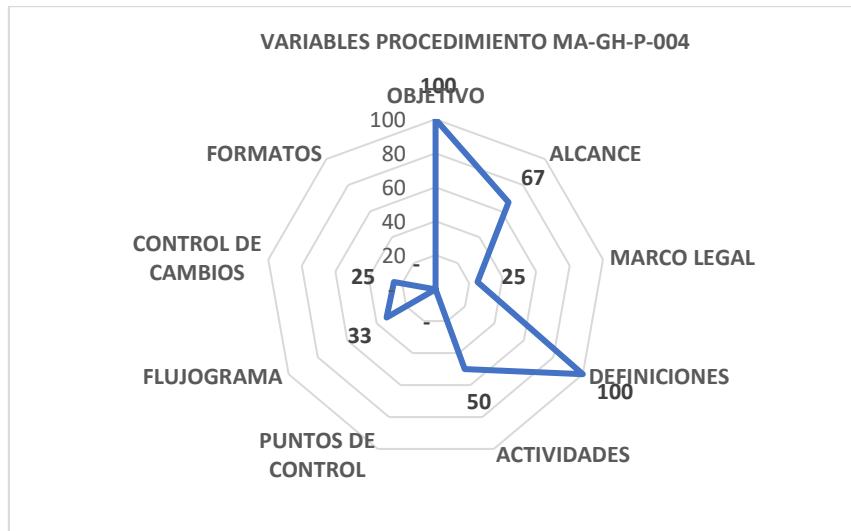
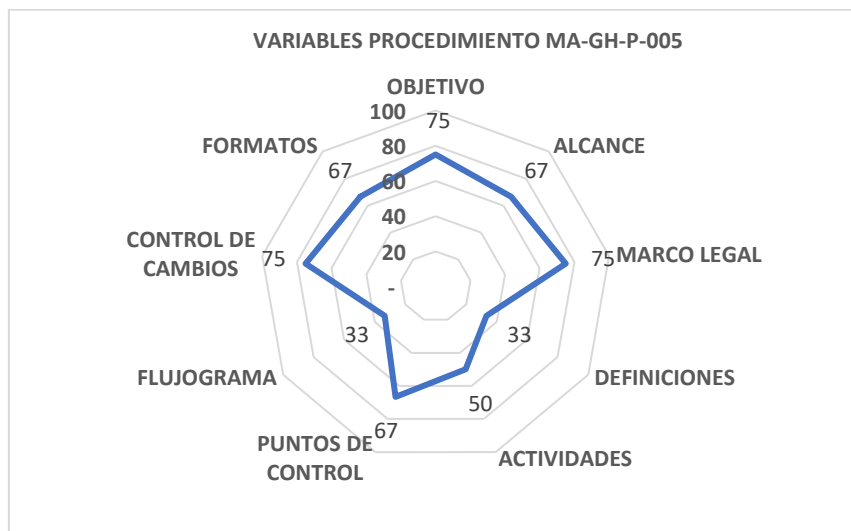
Anexo 20. Gráficos variables procedimientos – Participación Ciudadana

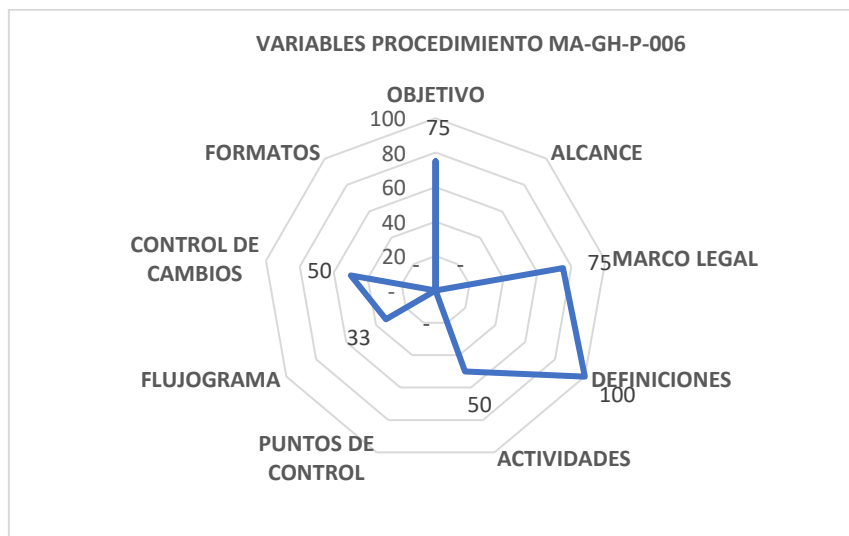
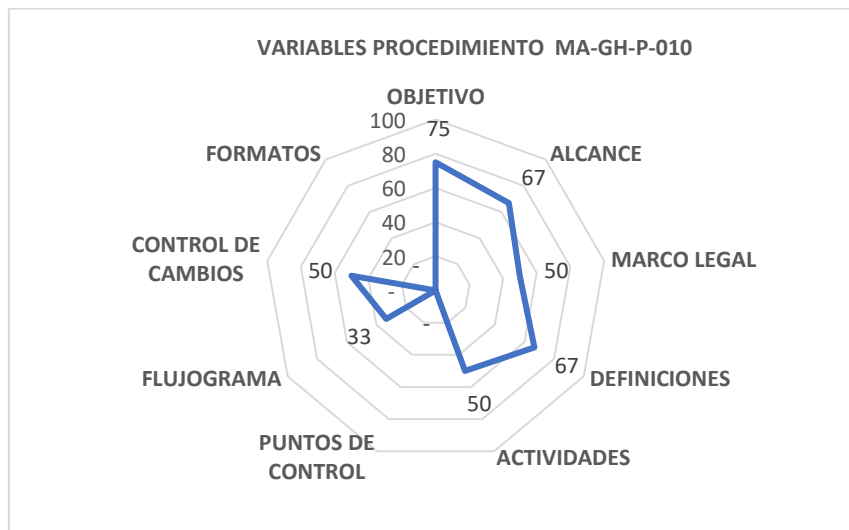
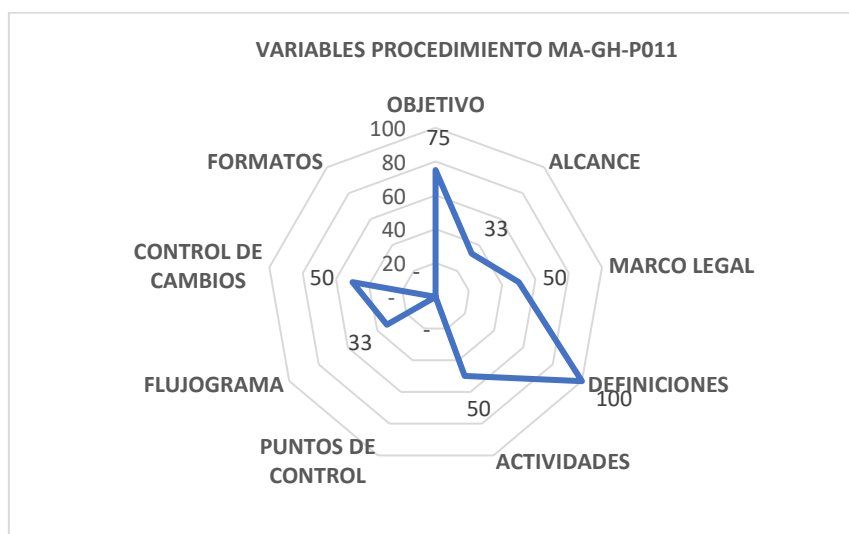


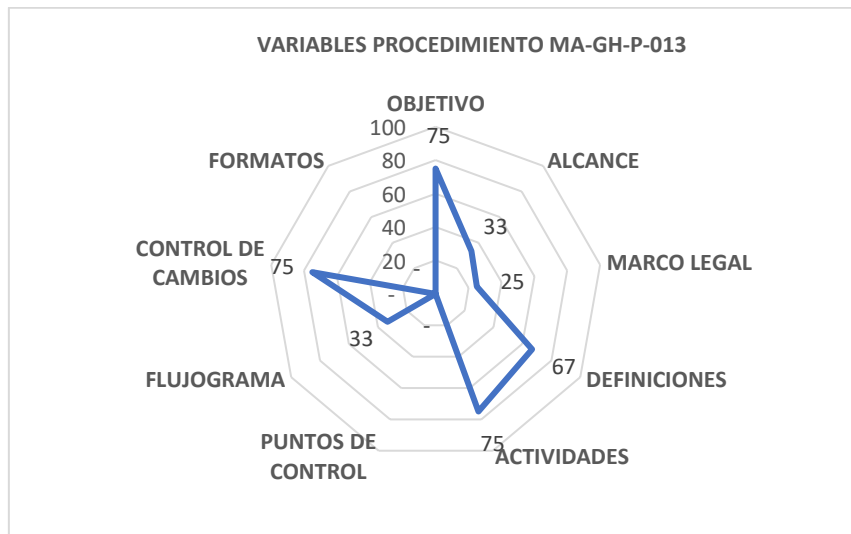
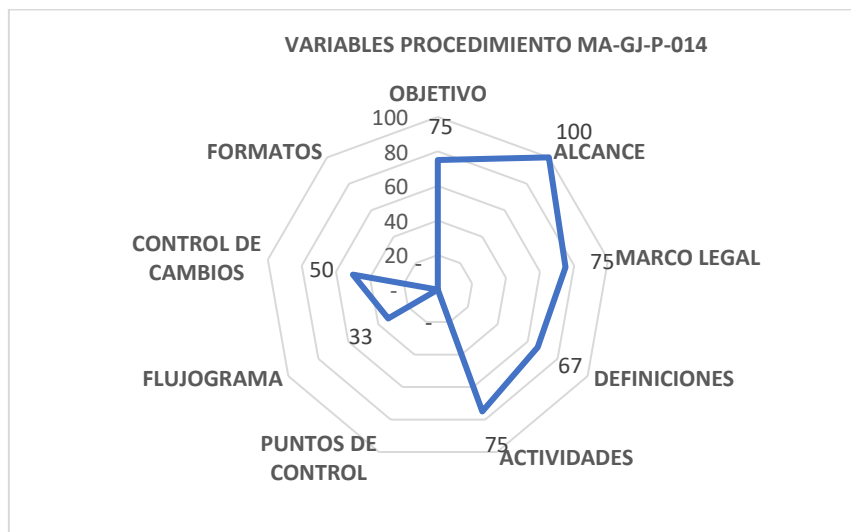




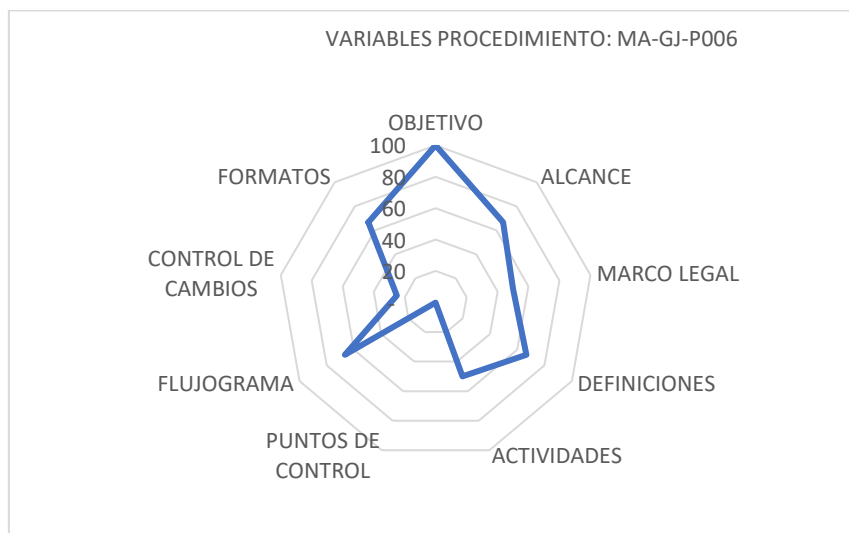
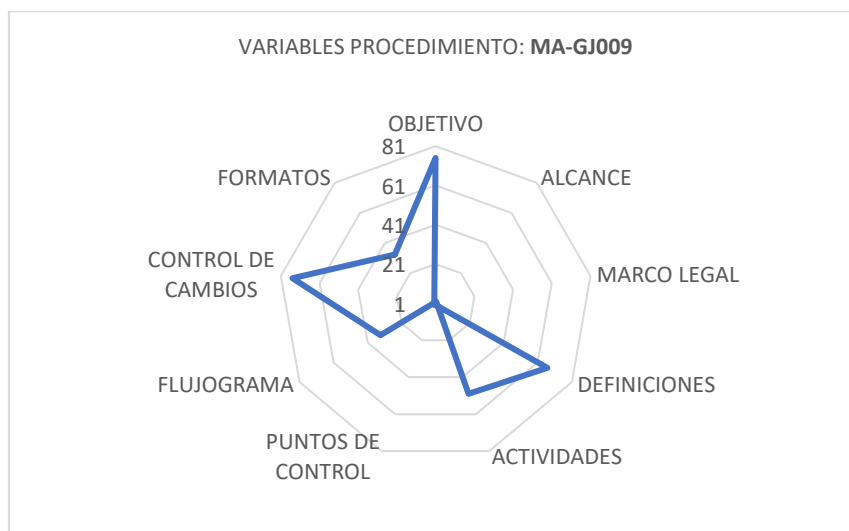
Anexo 21. Gráficos variables procedimientos – Gestión Humana y SST

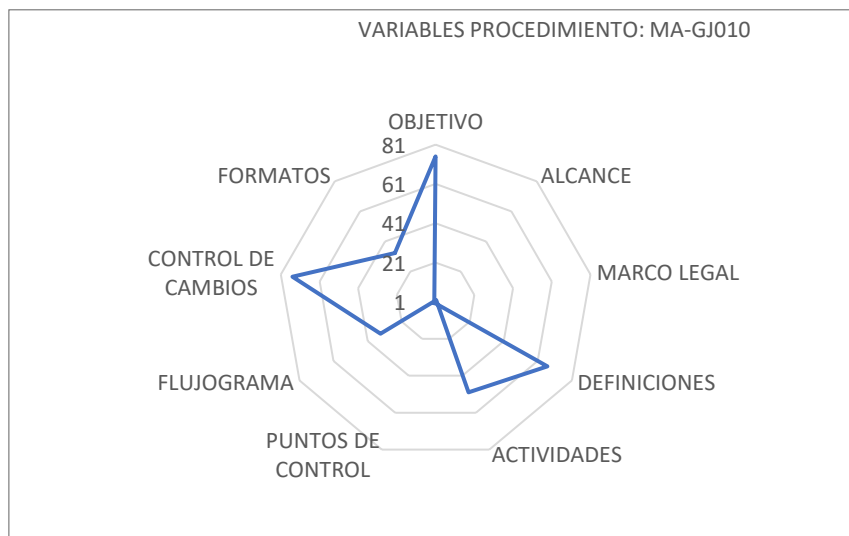
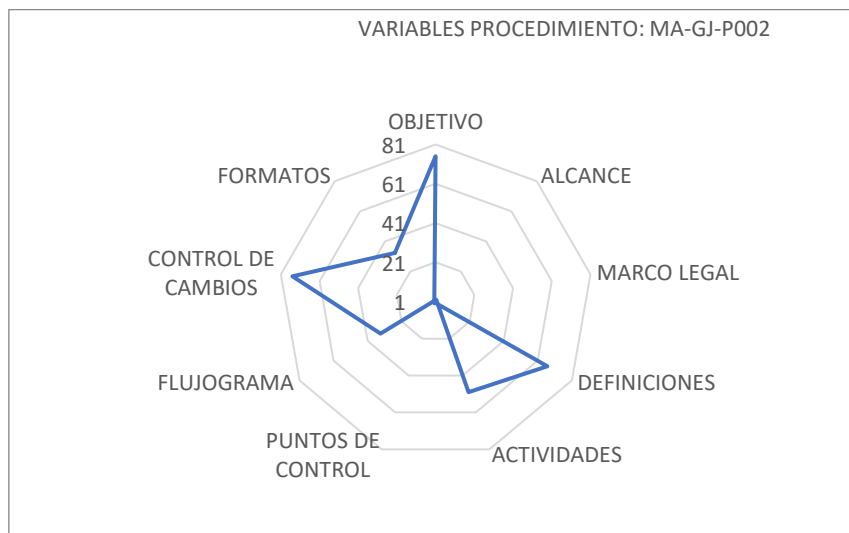
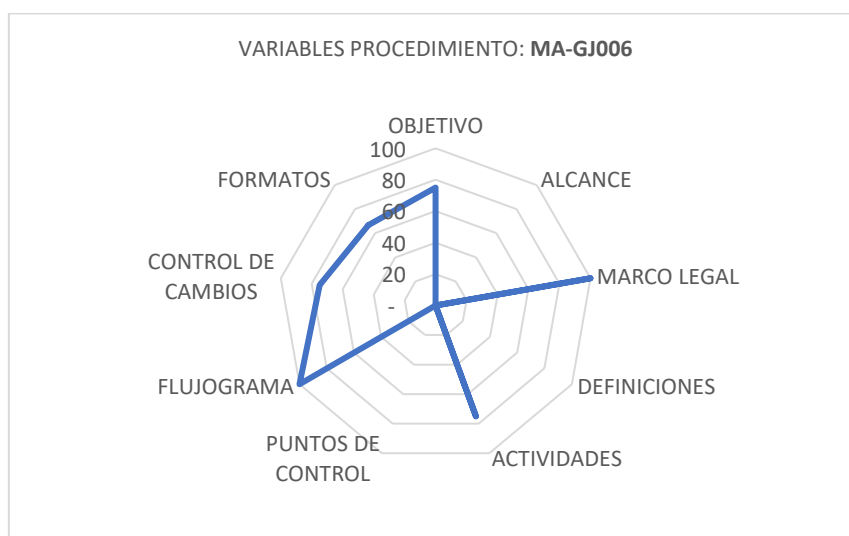


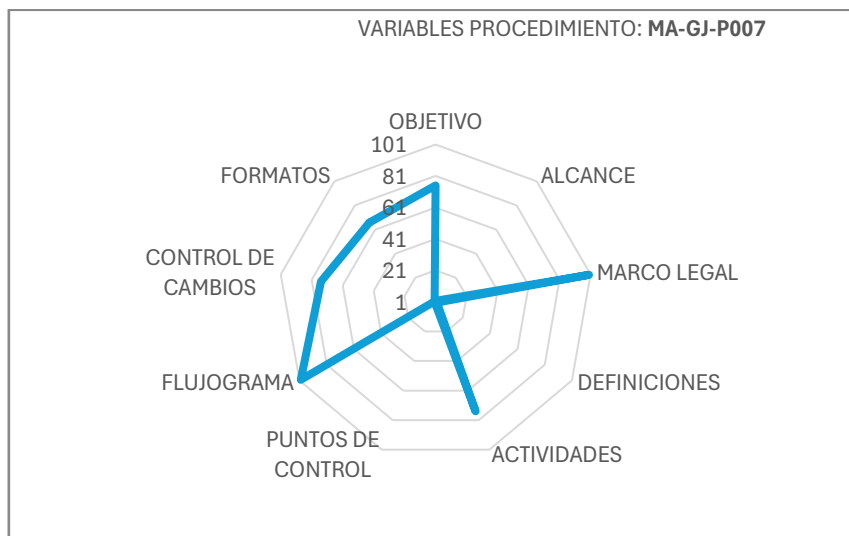
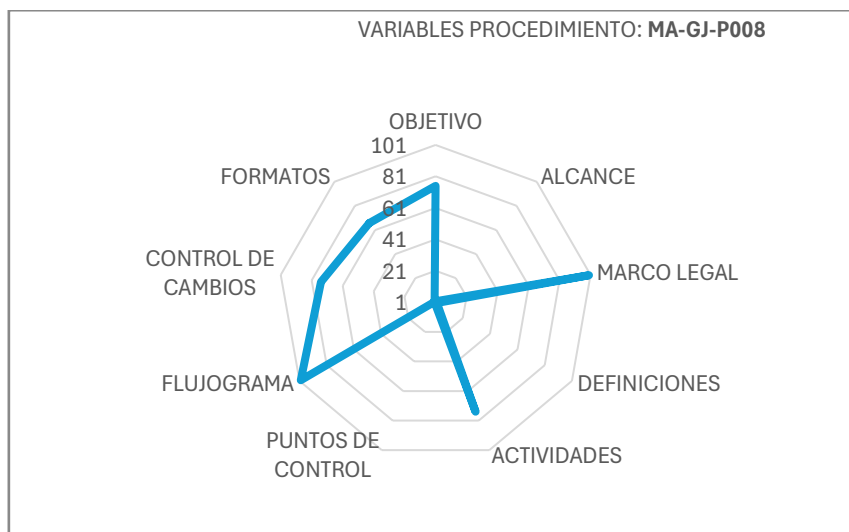
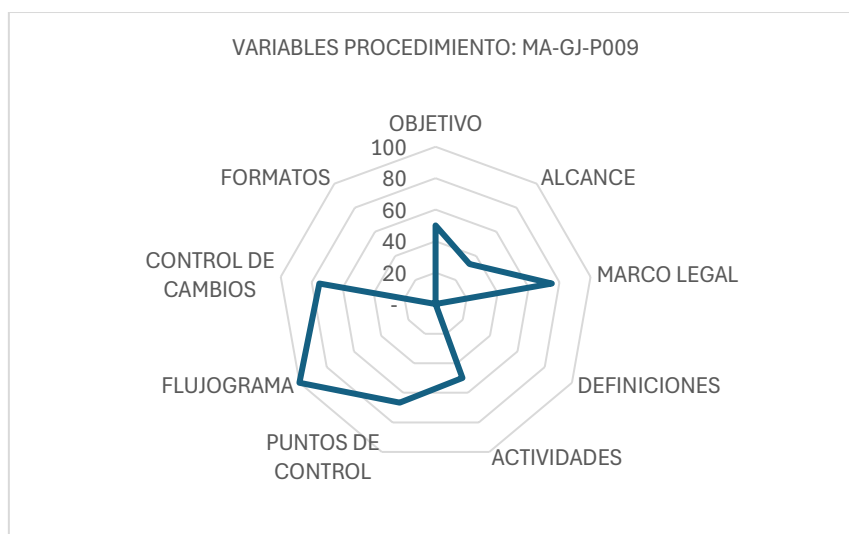


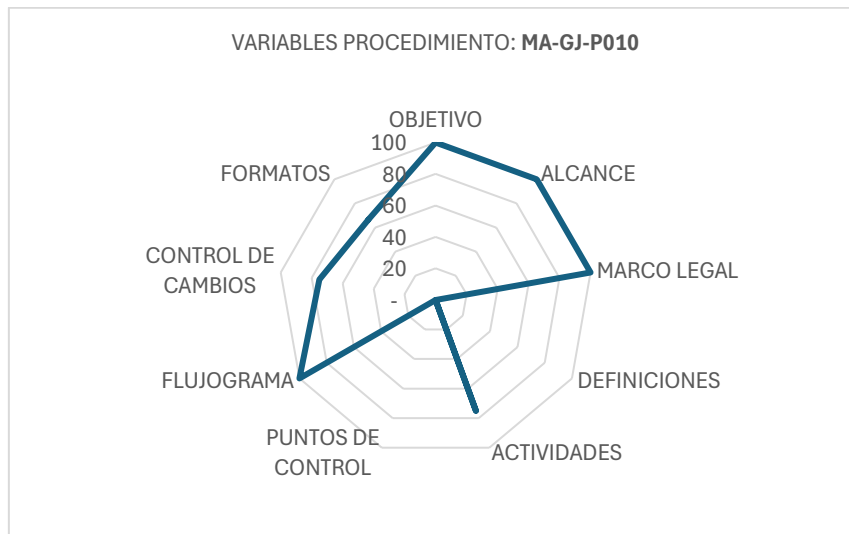
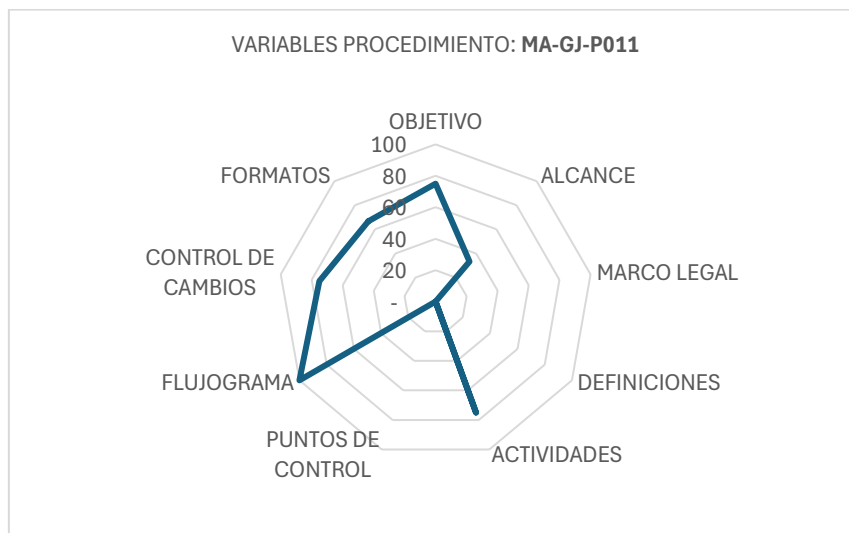


Anexo 22. Gráficos variables procedimientos – Gestión Jurídica

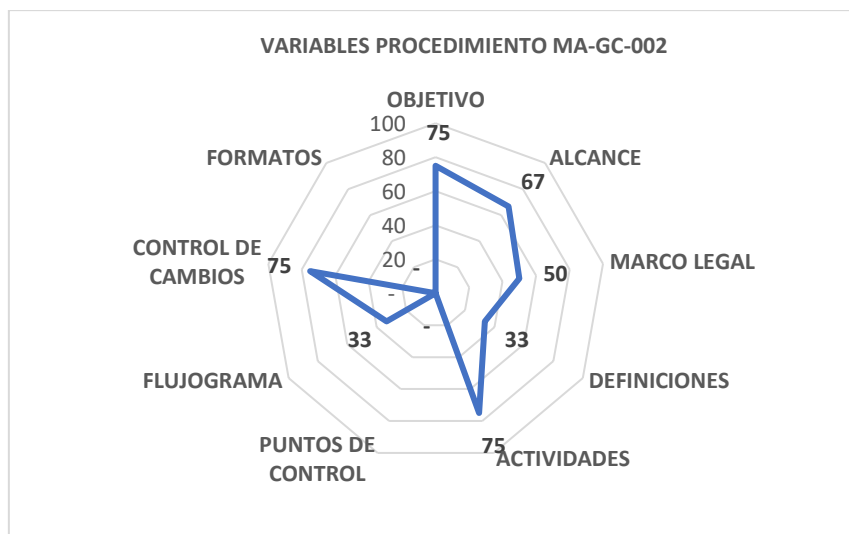
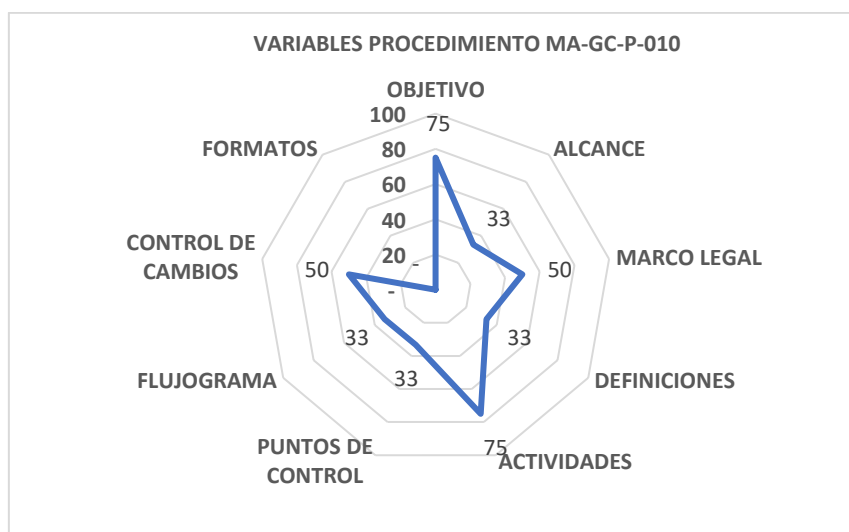


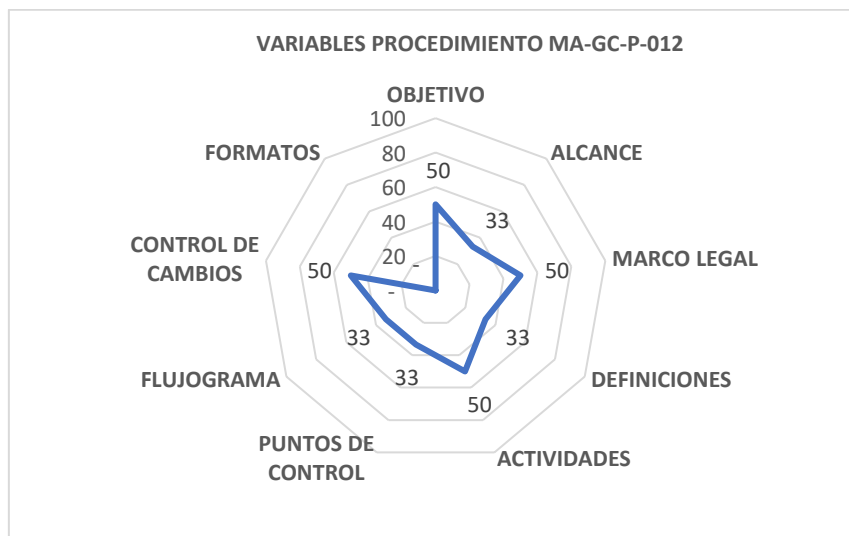
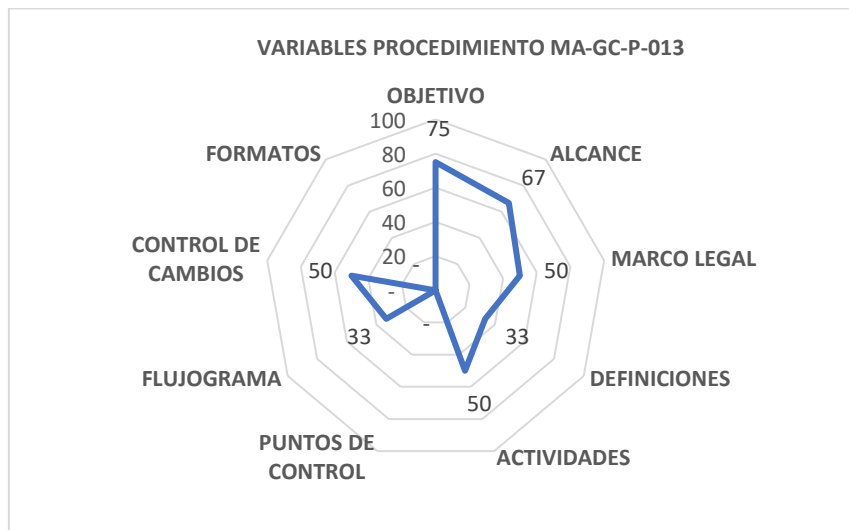
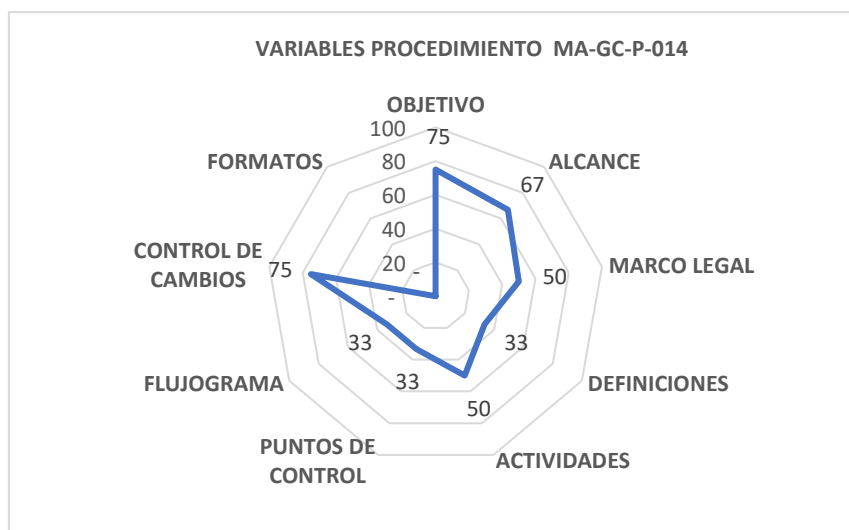


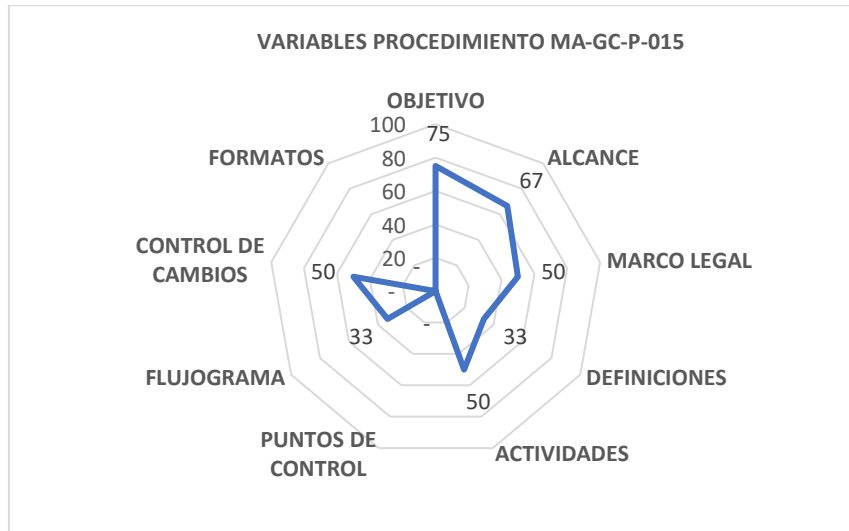
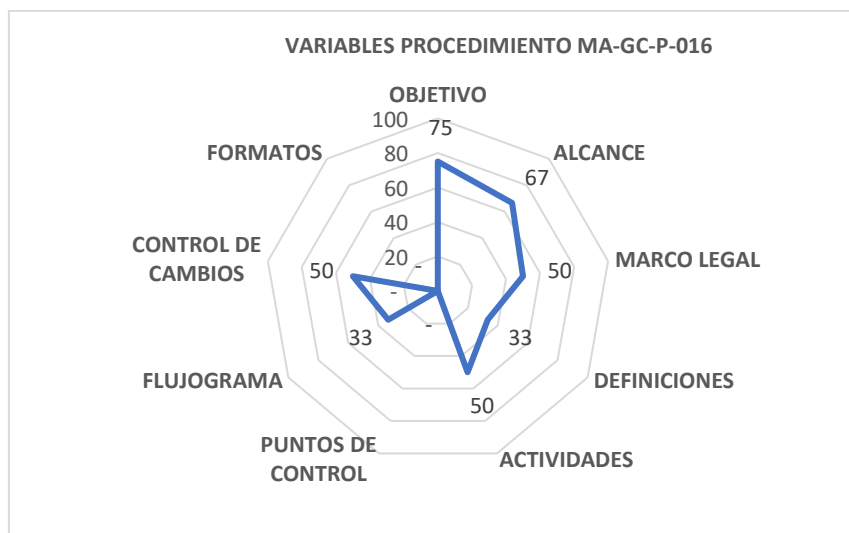


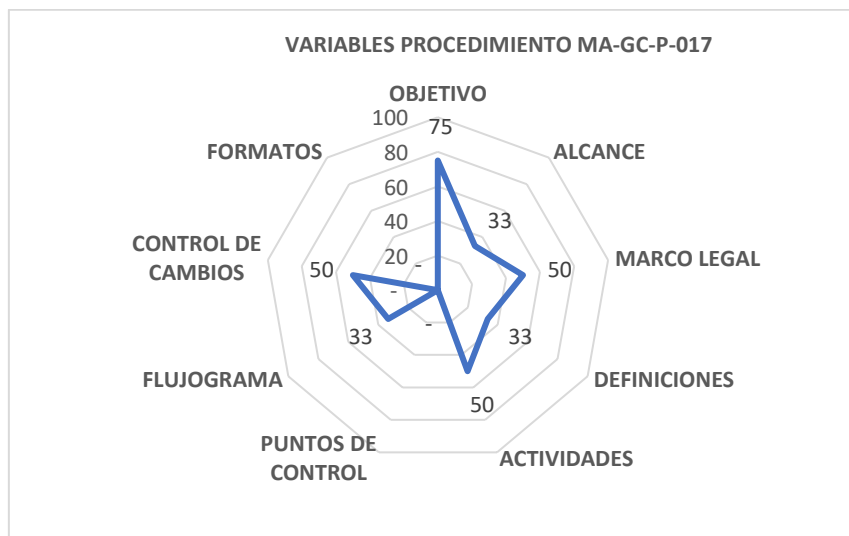
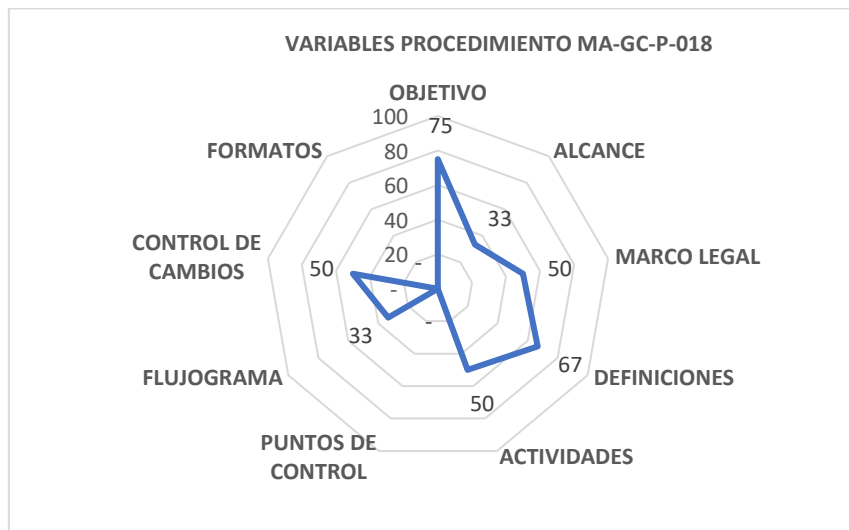
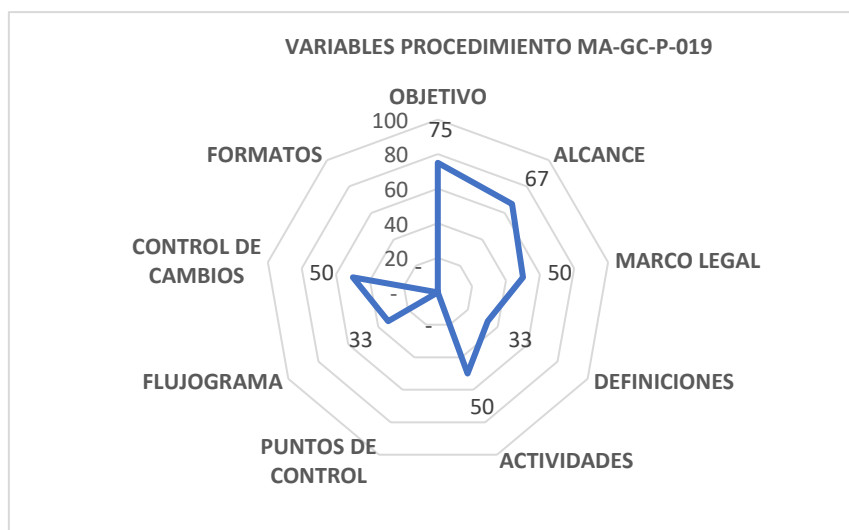


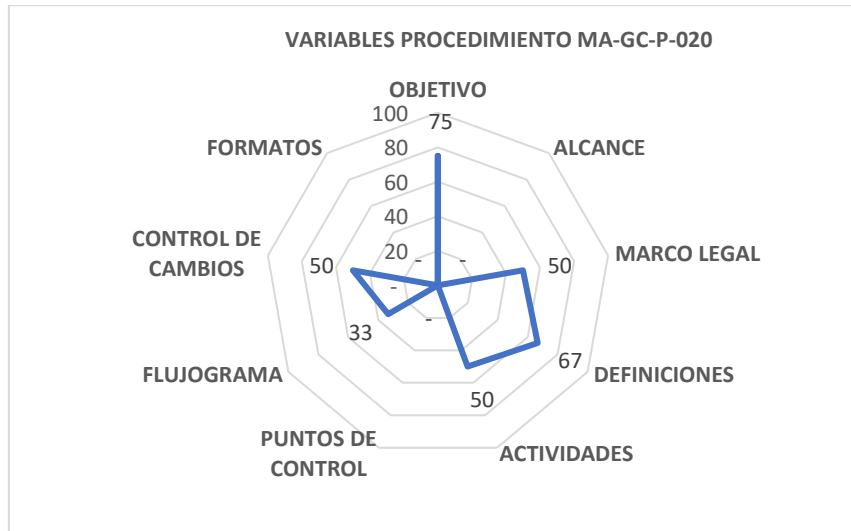
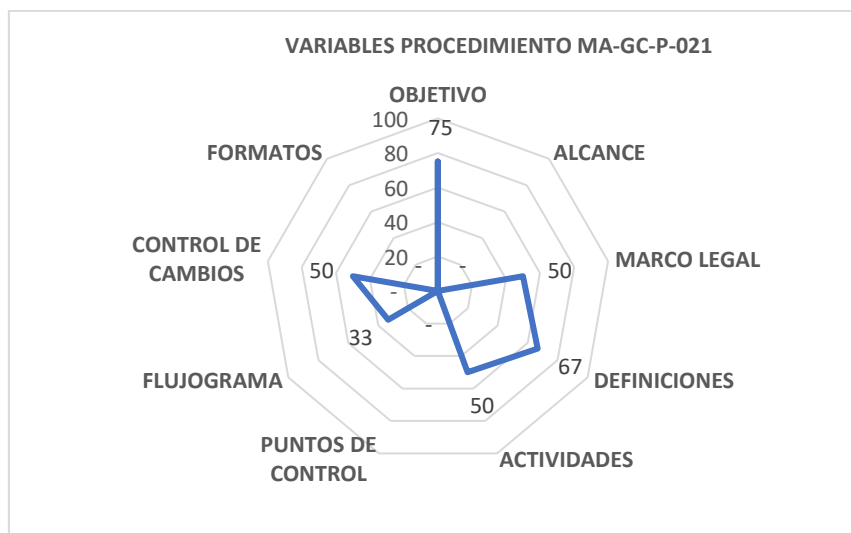
Anexo 23. Gráficos variables procedimientos – Gestión de la Contratación

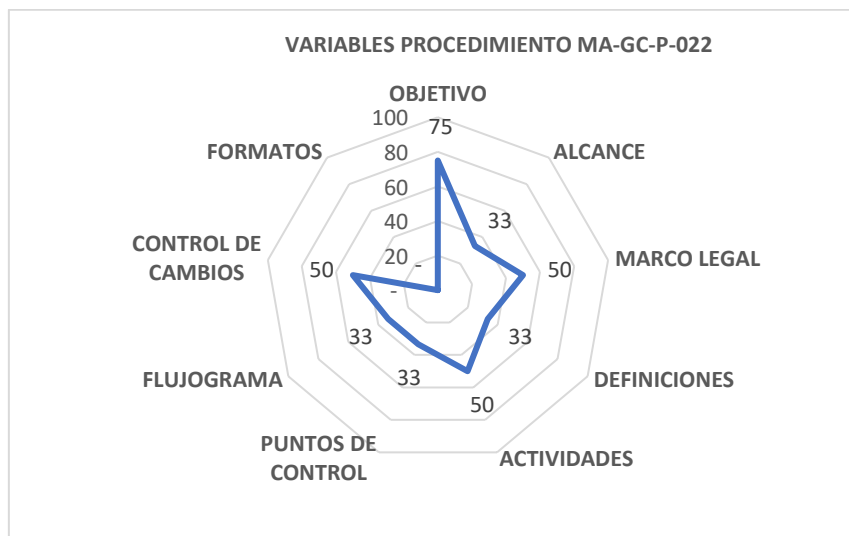




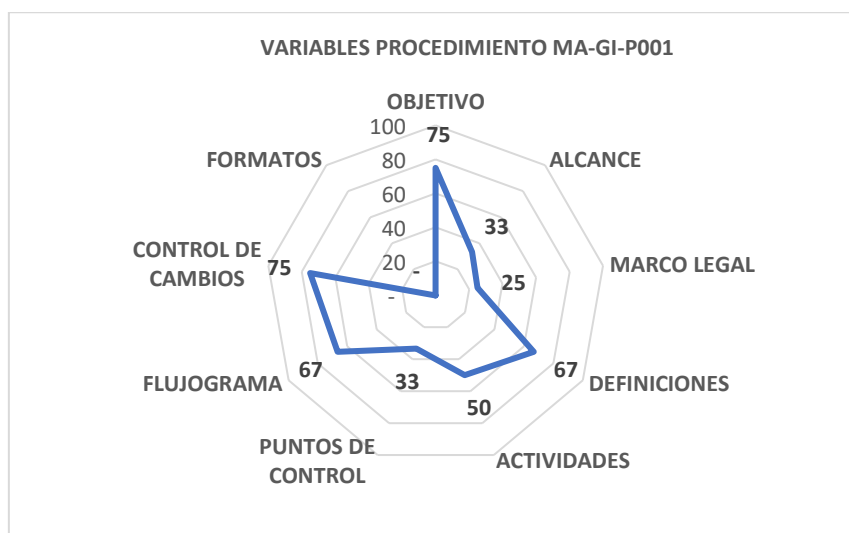
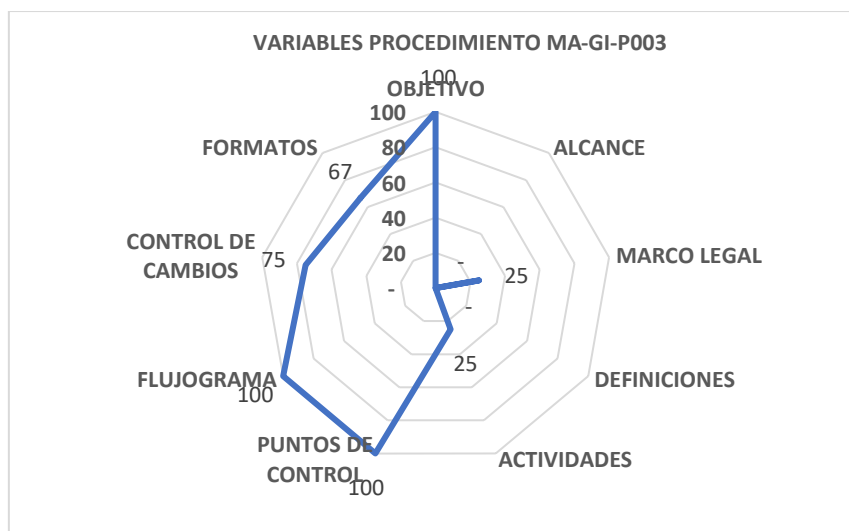


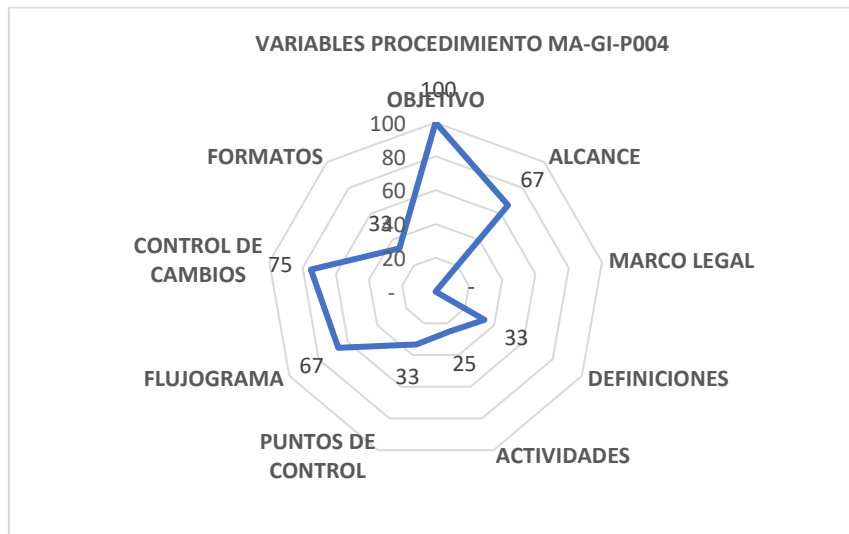
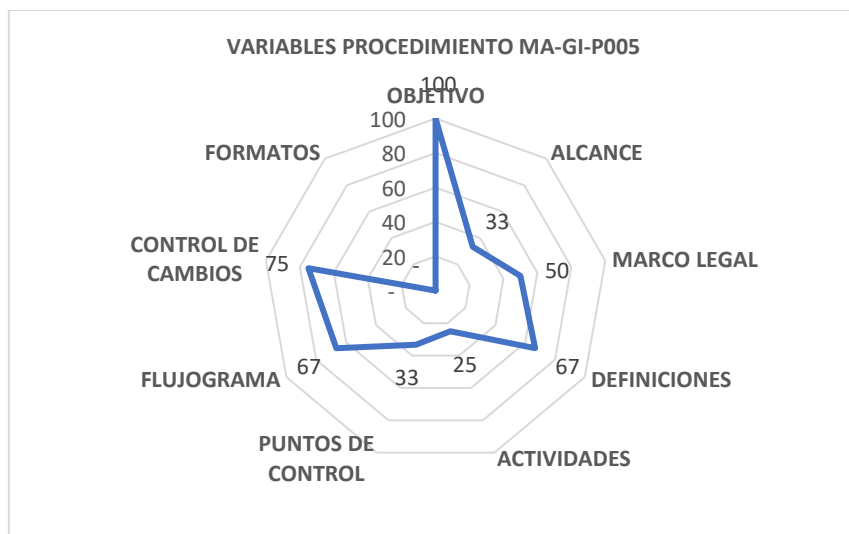


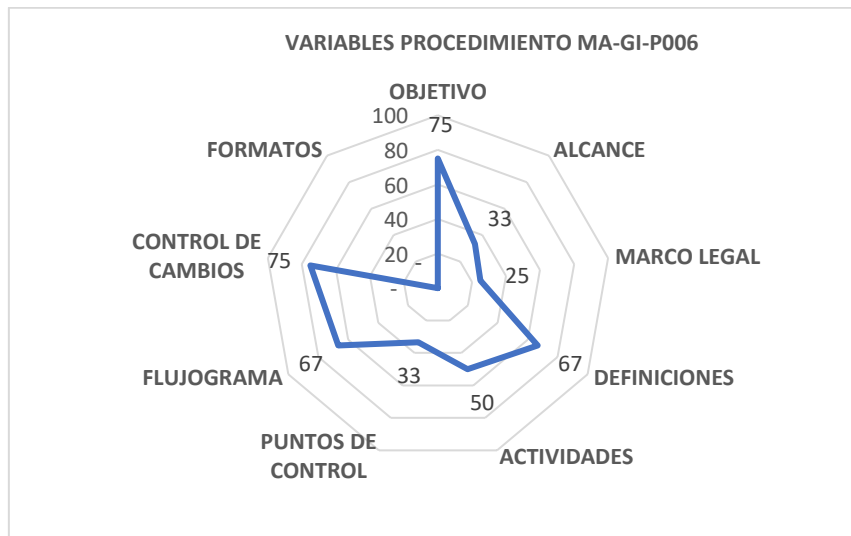
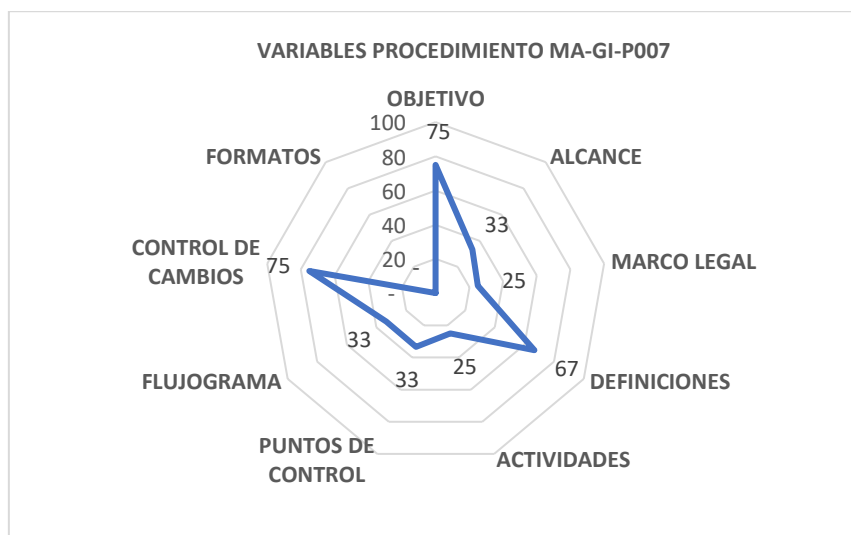


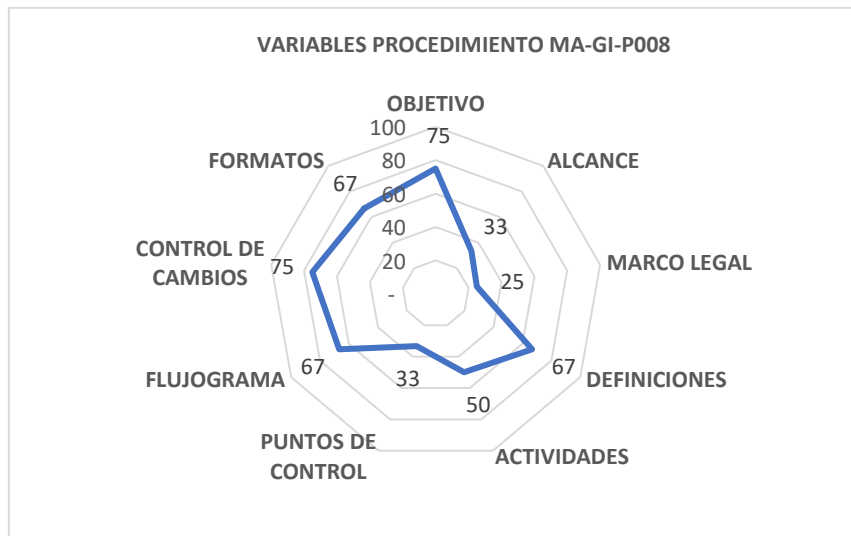


Anexo 24. Gráficos variables procedimientos – Gestión de la Infraestructura Física

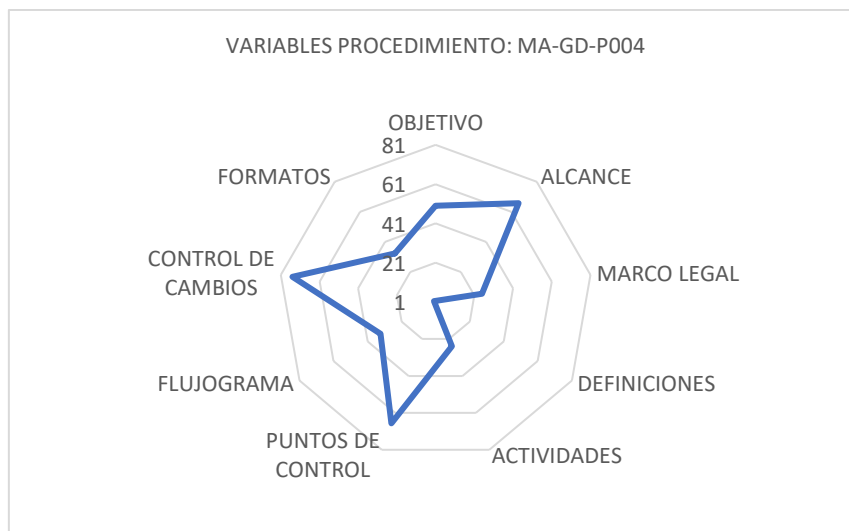


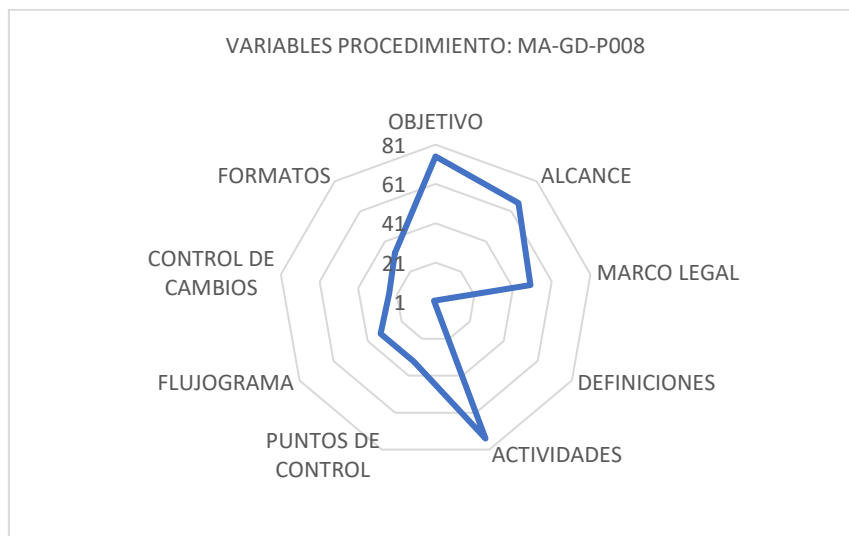
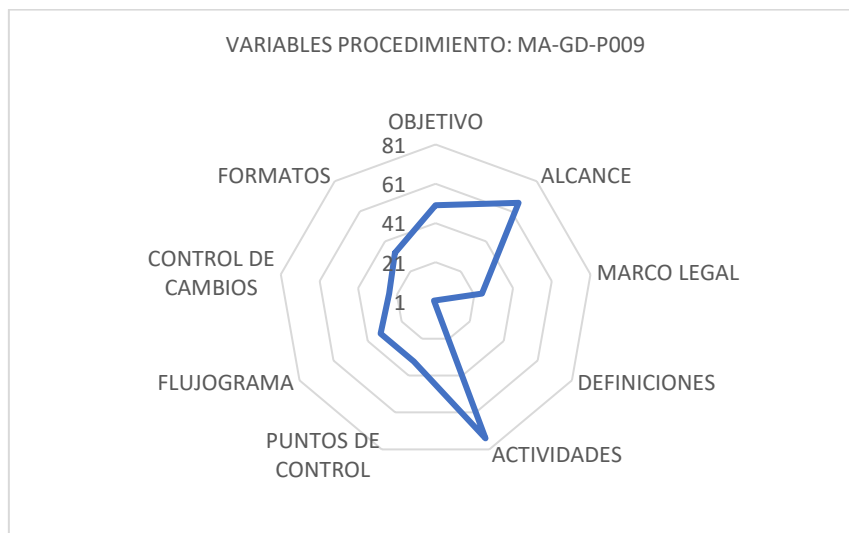
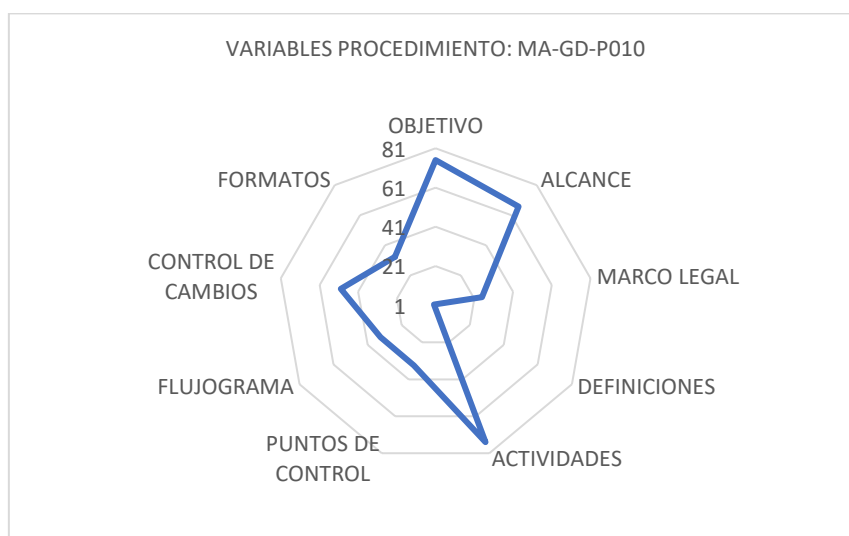


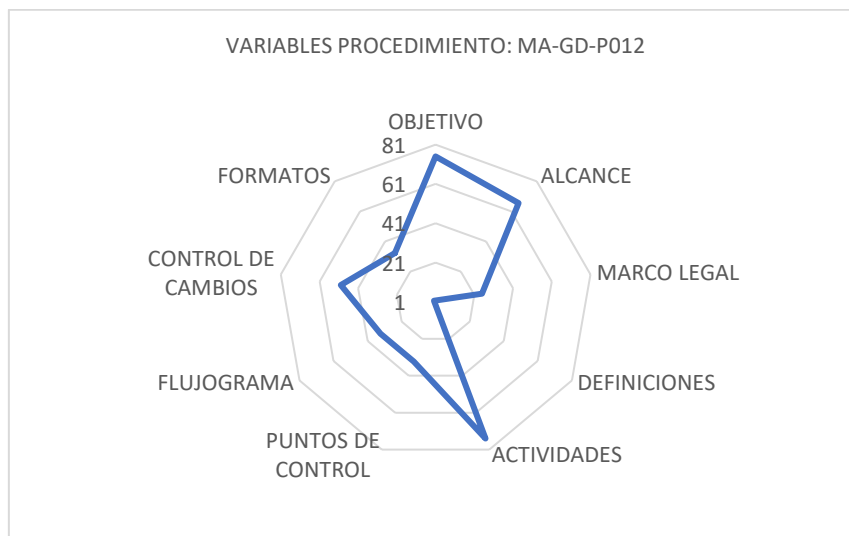
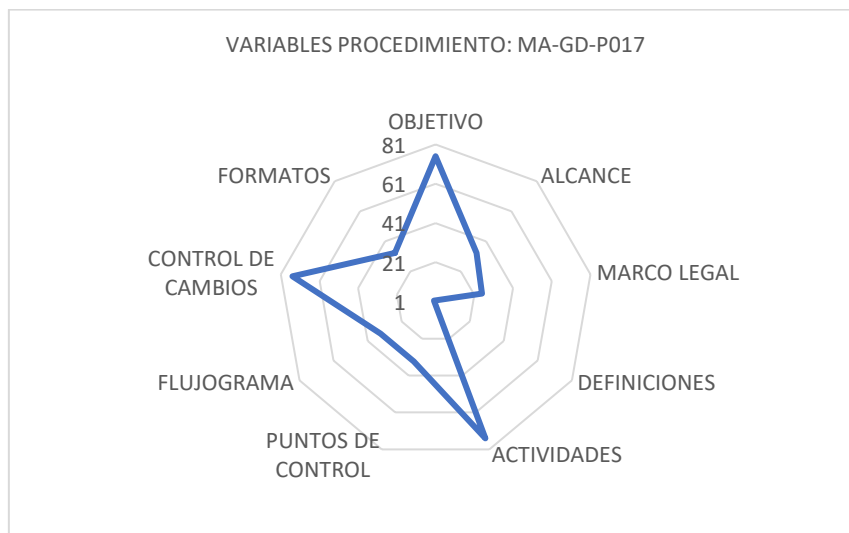
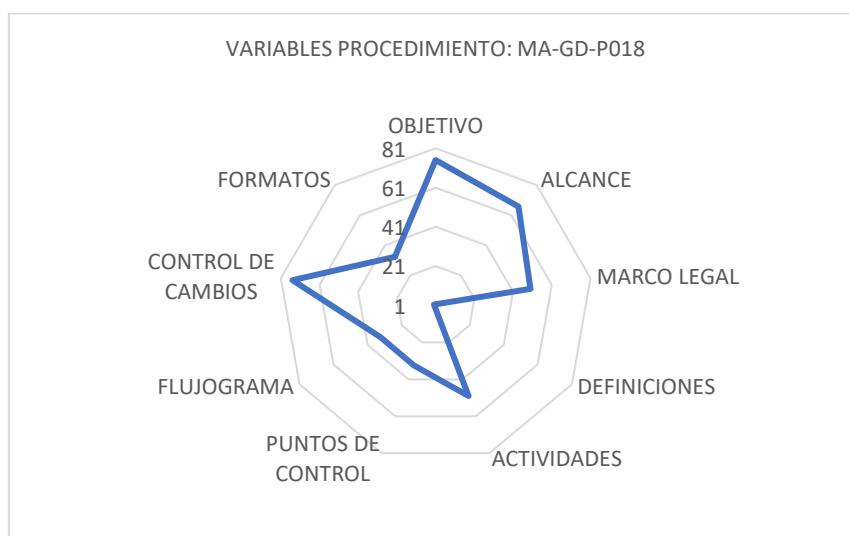


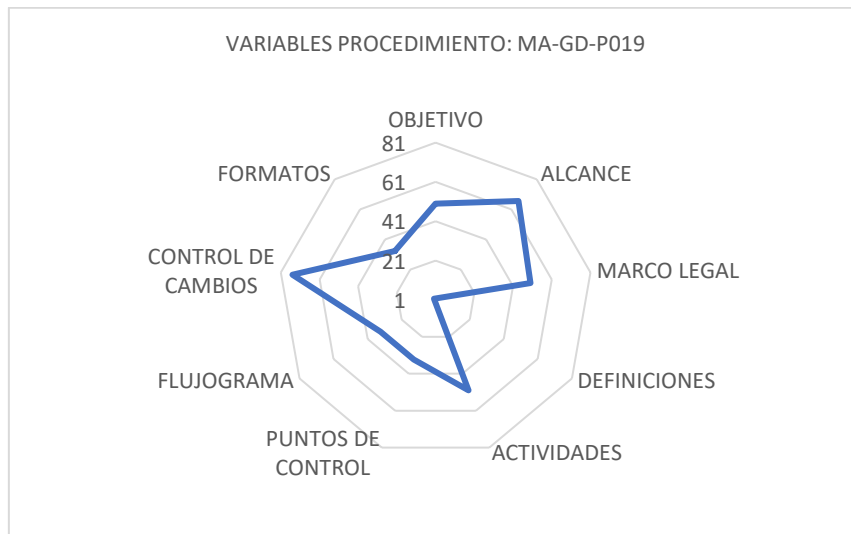


Anexo 25. Gráficos variables procedimientos – Gestión Documental

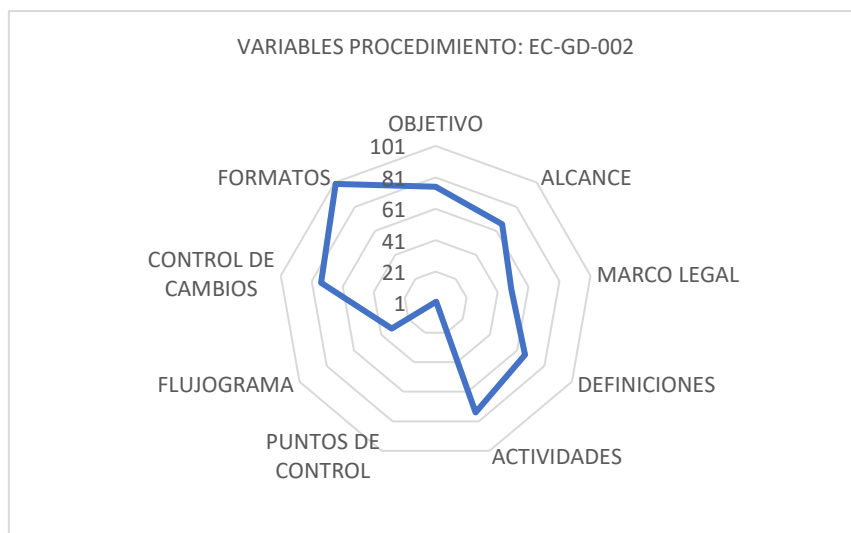


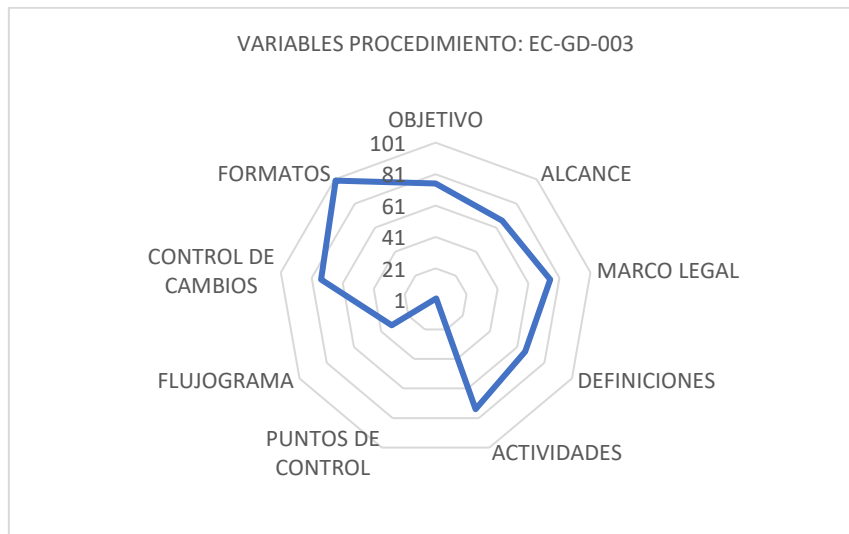




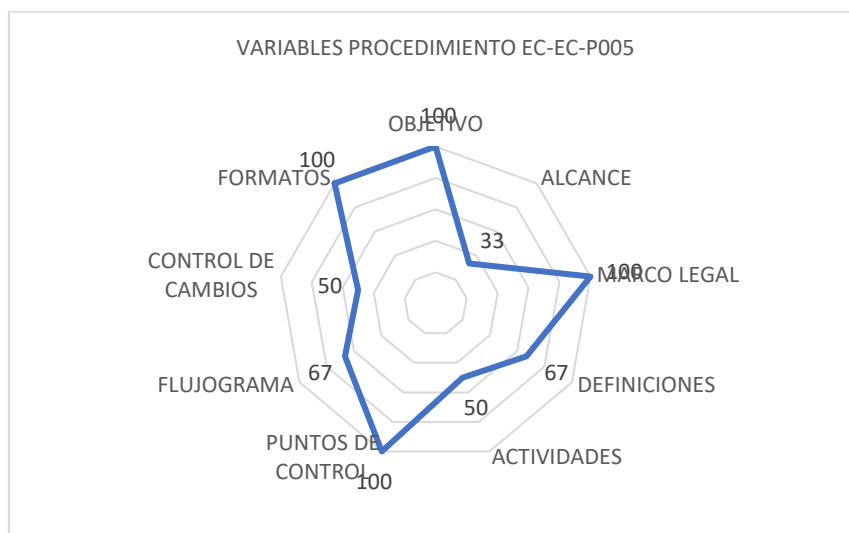


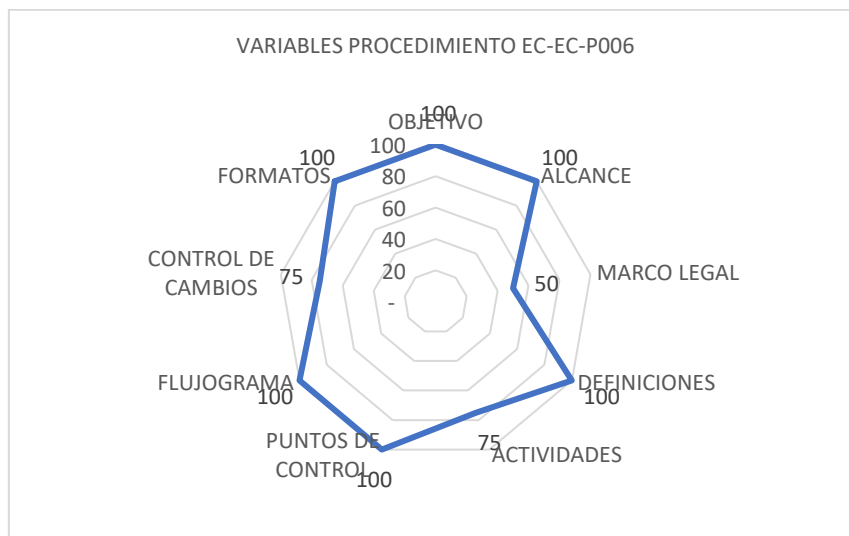
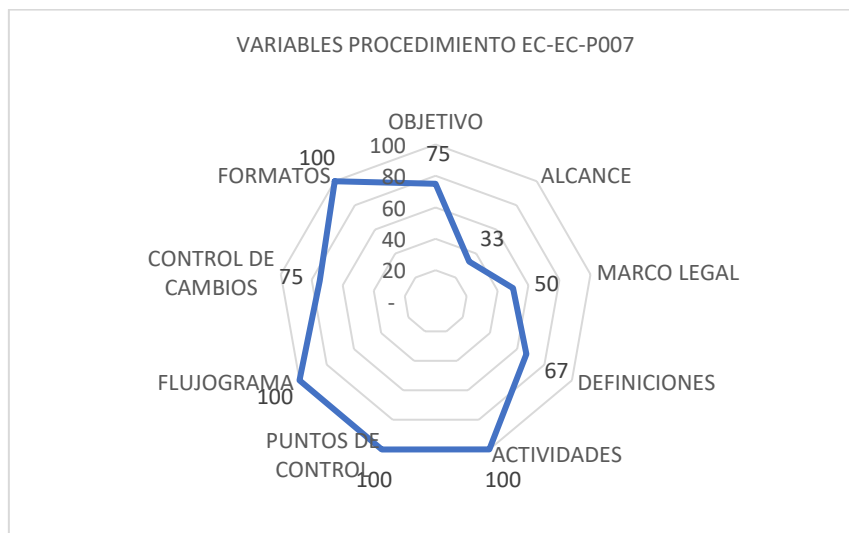
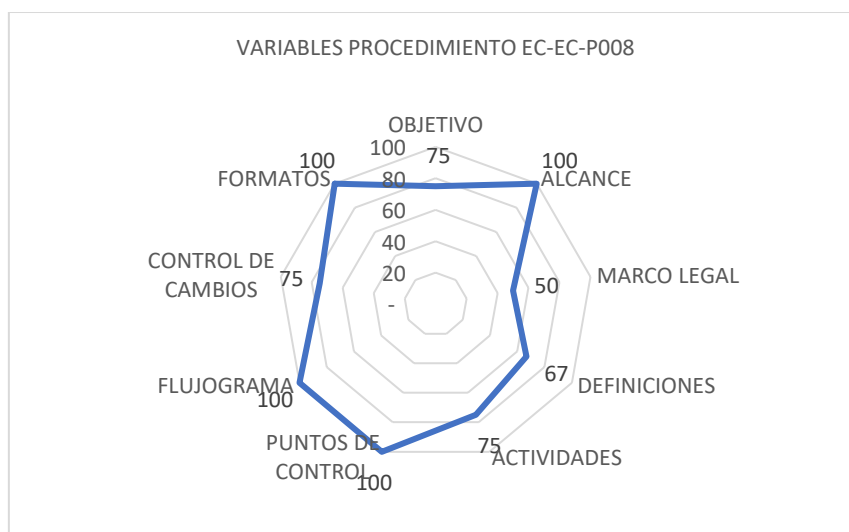
Anexo 26. Gráficos variables procedimientos – Gestión Disciplinaria

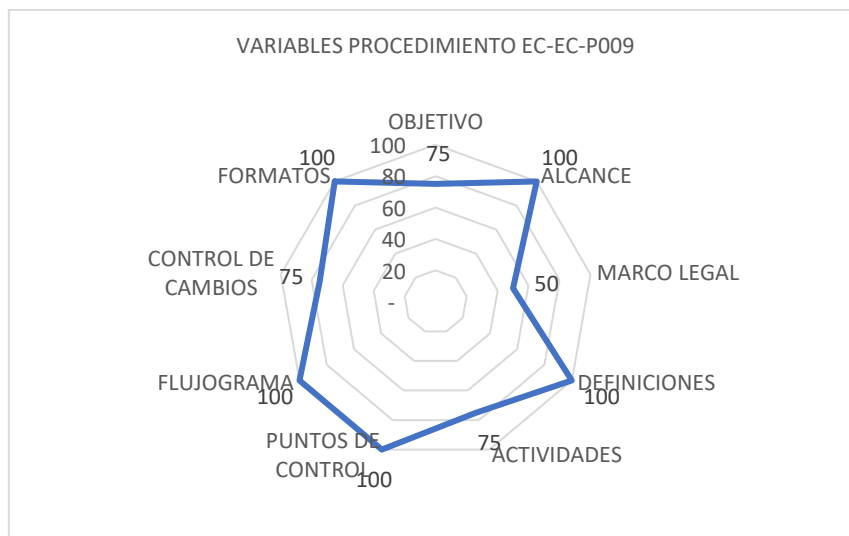
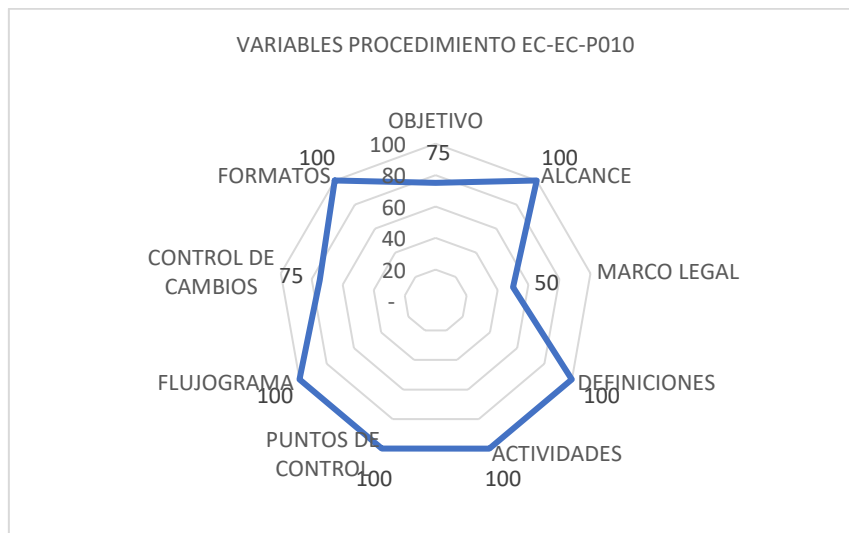
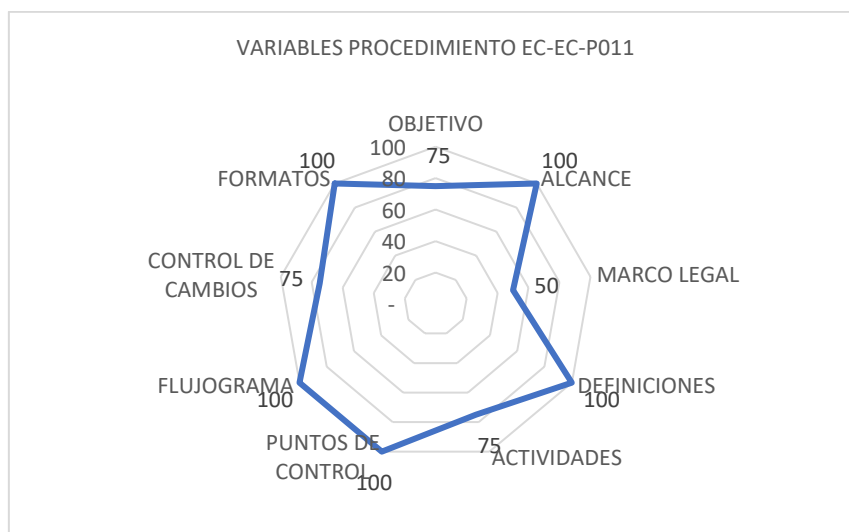




Anexo 27. Gráficos variables procedimientos – Evaluación Independiente







Referencia

- DAFP. (2020). Departamento Administrativo de la Función Pública. *Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG*. Bogotá.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis* (Massachusetts Institute of Technology. ed.).
- Gómez, J., & Sánchez, L. (2019). *Gestión por procesos: Un enfoque para la mejora continua en la administración pública*. Editorial Universidad del Rosario.
- ICONTEC. (2015). Instituto Colombiano de Norma Técnicas y Certificación. *Norma Técnica Colombiana ISO 9000.2015*.