

INFORME FINAL DE PLAN DE TRABAJO – PRACTICA ADMINISTRATIVA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

JEAN HOLMAND AVILA PINEDA

[jean.avila@esap.edu.co](mailto:jean.avila@esap.edu.co)

Escuela superior de Administración Pública - ESAP

Programa: Administración Pública

Bogotá D.C

2024

## **Contenido**

<b>1. Actividades Desarrolladas .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Logros obtenidos.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Resultados finales elaborados.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Conclusiones.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Bibliografía.....</b>	<b>11</b>

## **Introducción**

El presente informe corresponde contiene tanto el primer como el segundo mes de la práctica profesional en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), dentro de la Oficina de Planeación, en el equipo de Calidad. Durante este periodo, se ha avanzado en el apoyo a la implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, la elaboración de matrices de no conformidades y acciones de mejora, la consolidación de evidencias documentales, y la capacitación en procesos relacionados con la norma ISO 9001 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

A la fecha, se han alcanzado importantes progresos en los objetivos del Plan de Trabajo, aunque algunos aspectos se encuentran en curso y se espera su consolidación en los próximos informes. Este documento presenta un detalle de las actividades realizadas, el avance en los objetivos específicos, y las conclusiones parciales del periodo, con el fin de evidenciar los logros obtenidos y el impacto de las estrategias y herramientas de gestión de calidad en la ESAP.

## 1. Actividades Desarrolladas

Durante el periodo de práctica profesional en la **Oficina de Planeación - Equipo de Calidad de la ESAP**, se desarrollaron diversas actividades enfocadas en la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incluyendo acciones en gestión de calidad, análisis de riesgos y soporte documental.

### Metodología empleada

Las actividades desarrolladas se llevaron a cabo mediante:

1. **Capacitación inicial:** Participación en talleres y guías internas para conocer los procesos y herramientas de la ESAP, como ISOLUCIÓN y las Tablas de Retención Documental, además de las herramientas tecnológicas que permitieron el uso de diplomados.
2. **Trabajo colaborativo:** Interacción constante con los equipos de la Oficina de Planeación, en especial con el equipo Calidad.
3. **Seguimiento continuo:** Monitoreo de indicadores, revisión de documentos normativos y ajustes en las matrices de gestión y riesgos.

Estas actividades contribuyeron al cumplimiento de los objetivos propuestos, fortaleciendo tanto los procesos internos de la ESAP como las competencias profesionales del practicante.

A continuación, se describe en detalle cada actividad realizada y los resultados obtenidos:

#### 1. **Capacitación en MIPG e ISO 9001:**

Durante el periodo de inducción, se finalizó un diplomado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientado a fortalecer las competencias técnicas del practicante. Esto permitió adquirir conocimientos teóricos y metodológicos sobre los estándares de calidad, normativas y directrices aplicables al Sistema Integrado de Gestión de la ESAP.

**Resultados obtenidos:** Dominio de las bases conceptuales y herramientas necesarias para la implementación y seguimiento de procesos institucionales.

**Metodología empleada:** Participación en sesiones virtuales, lectura de material didáctico y realización de actividades prácticas integradas al diplomado.

#### 2. **Creación de la Matriz de "Salidas no Conformes":**

Se diseñó una matriz para identificar servicios misionales, como programas de pregrado y trámites administrativos. Este trabajo incluyó la revisión de normatividad legal, codificación de servicios en el SUIT y análisis de misionalidad para asegurar conformidad con la norma ISO 9001.

**Resultados obtenidos:** Una matriz que permite visualizar claramente las salidas no conformes, facilitando la implementación de acciones correctivas en procesos clave.

**Metodología empleada:** Análisis documental, reuniones con el equipo de calidad y manejo de herramientas de sistematización.

3. **Elaboración de Actas de Reuniones:**

En las reuniones del equipo de calidad, se elaboraron actas que documentaron compromisos, acuerdos y planes de acción.

**Resultados obtenidos:** Consolidación de un registro detallado que facilitó el seguimiento de actividades y decisiones estratégicas en el área de calidad.

**Metodología empleada:** Observación y redacción en tiempo real de los puntos tratados, complementados con revisión y validación posterior por los asistentes.

4. **Capacitación y Apoyo en la Matriz de Riesgos de la ESAP:**

Se participó en una capacitación sobre la metodología para la actualización del Mapa de Riesgos. Posteriormente, se verificaron riesgos existentes y controles asociados, los cuales fueron actualizados en ISOLUCIÓN y reportados en el segundo informe cuatrimestral de la ESAP.

**Resultados obtenidos:** Un mapa de riesgos actualizado, alineado con la guía de riesgos del DAFP, que fortaleció la gestión del riesgo institucional.

**Metodología empleada:** Capacitación guiada, análisis de controles y cargue de información en la plataforma ISOLUCIÓN.

5. **Desarrollo de Matriz de Acciones de Mejora FURAG:**

Se elaboró una matriz para identificar las acciones de mejora necesarias en los indicadores reportados entre 2022 y 2023. Además, se asignó la dependencia de Gestión del Conocimiento como responsable de completar y evaluar los avances en su implementación.

1. **Reporte de Documentación para Gestión Documental:**

Se generó y remitió un reporte actualizado con la documentación institucional, en respuesta a una solicitud de la dependencia de Gestión Documental.

**Resultados obtenidos:** Una herramienta que permite a las dependencias evaluar su progreso y definir planes de mejora para 2024.

**Metodología empleada:** Revisión de resultados históricos del FURAG, bases de datos internas, consolidación de información, reuniones con encargados de área y asesoría técnica para el diseño de la matriz.

6. **Matriz de Autodiagnóstico ISO 9001:2015:**

Junto con el equipo de calidad, se completó y ajustó la matriz de autodiagnóstico para evaluar el cumplimiento de la ESAP respecto a los requisitos de la norma ISO 9001.

**Resultados obtenidos:** Diagnóstico preciso del estado actual del SIG, con porcentajes de cumplimiento ajustados mediante corrección de fórmulas.

**Metodología empleada:** Análisis conjunto con el equipo de calidad y revisión técnica de los cálculos en la matriz.

7. **Taller de Riesgos con Talento Humano:**

Se brindó apoyo en la realización del taller de riesgos, consolidando la matriz y creando un árbol de riesgos para la dependencia de Talento Humano.

**Resultados obtenidos:** Digitalización y organización efectiva del árbol de riesgos, que permitió su inclusión en la matriz general.

**Metodología empleada:** Participación en el taller, recopilación de datos y diseño digital del árbol de riesgos.

8. **Matriz de Riesgos por Dependencias:**

Se incorporaron los riesgos identificados en las dependencias de Inventarios, Infraestructura y Biblioteca en la matriz general de riesgos institucional.

**Resultados obtenidos:** Unificación de riesgos departamentales en una matriz general, facilitando su seguimiento y control.

**Metodología empleada:** Revisión de informes departamentales, análisis de riesgos y consolidación en el formato general.

9. **Borrador de Procedimiento de Gestión del Cambio y Formato de Gestión del Cambio:**

Se elaboró un borrador del procedimiento para la gestión del cambio, incluyendo su flujograma. Además, se diseñó el formato asociado para documentar los cambios realizados.

**Resultados obtenidos:** Una propuesta inicial estructurada para la implementación del procedimiento de gestión del cambio, en línea con los estándares de calidad.

**Metodología empleada:** Análisis normativo, capacitación guiada, diseño conceptual y validación preliminar con el equipo de calidad.

10. **Cargue y Actualización de Documentos en ISOLUCIÓN:**

Se apoyó la gestión documental mediante el cargue y actualización de formatos, guías, instructivos y documentos normativos en la plataforma ISOLUCIÓN.

**Resultados obtenidos:** Organización y disponibilidad de documentos normativos para las dependencias, asegurando el cumplimiento de requisitos legales y de calidad.

**Metodología empleada:** Revisión y digitalización de documentos, manejo de la plataforma ISOLUCIÓN y coordinación con responsables departamentales.

## **2. Logros obtenidos**

El desarrollo de la práctica permitió alcanzar el objetivo general, fortaleciendo competencias en la gestión de calidad y en la implementación de sistemas integrados de gestión en la administración pública. Cada objetivo específico se abordó de manera integral y los resultados obtenidos reflejan la contribución al cumplimiento del objetivo general, como se detalla a continuación:

### **1. Apoyar la implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión**

Se realizó un aporte significativo en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) mediante la creación y actualización de matrices clave, como la de "Salidas no Conformes", el autodiagnóstico ISO 9001:2015 y la matriz de riesgos institucional. También se brindó soporte en el cargue y actualización de documentos normativos en la plataforma ISOLUCIÓN. Estas actividades garantizaron un seguimiento eficiente y alineado con los estándares de calidad.

Logro obtenido: Mejoras en la trazabilidad de los procesos y en la identificación de áreas críticas, fortaleciendo la gestión institucional.

### **2. Consolidar las evidencias documentales de reuniones y talleres**

A través de la elaboración de actas de reuniones y la digitalización de documentos, se consolidaron registros detallados y organizados de reuniones estratégicas y talleres. Esto facilitó el seguimiento de compromisos y decisiones tomadas en los encuentros del equipo de calidad y con otras dependencias.

Logro obtenido: Registros claros y accesibles que respaldan las acciones de mejora continua y garantizan la rendición de cuentas.

### **3. Apoyar la implementación de estrategias en las Direcciones Territoriales**

No se realizaron actividades relacionadas con este objetivo debido a que no se presentaron proyectos específicos para apoyar a las Direcciones Territoriales durante el periodo de la práctica. Sin embargo, se compensó con el alcance de los otros objetivos específicos.

### **4. Cumplir con las obligaciones designadas por el tutor administrativo**

Todas las tareas asignadas fueron realizadas con éxito, incluyendo el apoyo en la gestión documental, el diseño de procedimientos como el de gestión del cambio, y la participación en talleres de riesgos. La coordinación constante con el tutor administrativo y el equipo de calidad garantizó el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Trabajo.

Logro obtenido: Ejecución efectiva de las actividades planificadas, contribuyendo al fortalecimiento integral del Sistema Integrado de Gestión en la ESAP.

Relación con el objetivo general:

La ejecución de estas actividades específicas permitió consolidar competencias prácticas en gestión de calidad, respaldadas por herramientas y estrategias clave. Asimismo, el

acompañamiento en actividades de mejora continua, gestión documental y planificación estratégica fortaleció los procesos internos de la ESAP y su alineación con los estándares normativos y de calidad.

### **3. Resultados finales elaborados**

A continuación, se describen los documentos y productos finales generados durante el desarrollo de la práctica, los cuales consolidan los resultados obtenidos y reflejan el cumplimiento de los objetivos planteados:

- **Matriz de "Salidas No Conformes":**  
Este documento identifica los servicios misionales de la ESAP, como los programas de pregrado y trámites administrativos, y clasifica aquellos que no cumplen con los estándares requeridos. La matriz incluye el análisis de normatividad aplicable y la codificación en el SUIT, asegurando la alineación con los requisitos de la certificación ISO 9001. Esto proporciona una herramienta para detectar áreas de mejora en los servicios misionales, facilitando la implementación de planes correctivos y el cumplimiento normativo.
- **Matriz de Acciones de Mejora FURAG:**  
Esta matriz compara los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) entre los años 2022 y 2023, estableciendo campos de mejora y metas para el 2024. Incluye la evaluación del progreso de cada dependencia y la identificación de acciones para cerrar brechas. Esto permite a la ESAP monitorear y evaluar el desempeño institucional, identificando áreas críticas para la mejora continua.
- **Actas de reuniones del equipo de Calidad:**  
Se elaboraron actas detalladas que documentan los compromisos y acuerdos alcanzados en las reuniones del equipo de Calidad. Cada acta incluye un resumen de las discusiones, tareas asignadas y plazos establecidos. Esto garantiza la trazabilidad de las decisiones y acciones tomadas, facilitando el seguimiento de compromisos y el cumplimiento de objetivos estratégicos.
- **Matriz de Autodiagnóstico ISO 9001:2015:**  
Este documento evalúa el estado actual de la ESAP en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Incluye la identificación de áreas de cumplimiento, oportunidades de mejora y ajustes en los indicadores de desempeño. Esto proporciona una visión clara del nivel de cumplimiento de la ESAP, sirviendo como base para auditorías internas y procesos de certificación.
- **Procedimiento de Gestión del Cambio y Formato de Gestión del Cambio:**  
Se elaboró un borrador inicial del procedimiento que detalla el objetivo, alcance, actividades y flujograma necesarios para gestionar el cambio dentro de la organización, acompañado de un formato estándar para registrar y documentar cambios propuestos. Esto fortalece la capacidad de la ESAP para gestionar cambios organizacionales de manera estructurada y eficiente, minimizando riesgos y asegurando la continuidad operativa.

- **Actualización y cargue de documentos en ISOLUCIÓN:**  
Se apoyó la digitalización y actualización de formatos, guías e instructivos en ISOLUCIÓN, asegurando que las dependencias cuenten con información actualizada y accesible para la gestión de calidad. Esto contribuye a la centralización y accesibilidad de la documentación normativa, facilitando la consulta y el cumplimiento de procesos.
- **Matriz de riesgos actualizada por dependencias:**  
Incluye la identificación de riesgos específicos en áreas como Inventarios, Infraestructura y Biblioteca, además de los controles asociados. Este documento fue complementado con el taller de riesgos realizado con Talento Humano, donde se consolidó un árbol de riesgos digitalizado. Esto mejora la capacidad de las dependencias para identificar y mitigar riesgos, fortaleciendo la gestión integral de riesgos en la ESAP.

#### **4. Conclusiones**

Durante el desarrollo de la práctica, se logró cumplir con los objetivos planteados en el plan de trabajo, destacando la contribución al fortalecimiento de las competencias en la gestión de calidad y en la implementación de sistemas de gestión en la administración pública. A través de las actividades realizadas, se evidenció la importancia de la planificación y el seguimiento constante para garantizar la mejora continua en los procesos institucionales.

Uno de los logros más relevantes fue la creación de la matriz de "Salidas No Conformes", la cual permitió identificar las áreas de mejora en los servicios misionales de la ESAP. Este documento no solo contribuyó a mejorar la calidad de los servicios, sino que también facilitó la alineación de la institución con los estándares internacionales requeridos para la certificación ISO 9001. De igual manera, el trabajo en la matriz de riesgos permitió una visión más clara de los posibles peligros a los que se enfrenta la ESAP y la implementación de medidas para mitigar dichos riesgos.

Otro aspecto importante fue la consolidación de evidencias documentales, lo que ha generado una base sólida de información para el seguimiento de las acciones y la toma de decisiones en la gestión pública. Las actas de reuniones y los informes elaborados facilitaron el trabajo en equipo y garantizaron la transparencia en los procesos.

A pesar de la ausencia de actividades específicas para las Direcciones Territoriales, se mantuvo un enfoque constante en la mejora de los procesos internos y la gestión del conocimiento, asegurando que la información se encontrara actualizada y accesible en la plataforma ISOLUCIÓN.

En términos generales, la práctica permitió una integración profunda con los procesos internos de la ESAP, aportando tanto a la gestión de calidad como a la cultura organizacional, lo que permite proyectar una mayor eficiencia en el servicio público.

## 5. Fuentes Bibliografía

- **ICONTEC (2015).** *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.* Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- **Departamento Administrativo de la Función Pública (2023).** Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5. Bogotá: DAFP.
- **ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP.** ¿Qué es la ESAP? Recuperado el 27 de septiembre del 2024 de <https://www.esap.edu.co/esap/que-es-la-esap/>
- **ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP.** Resolución No. 1749. CONSIDERANDO, artículo 4 de Resolución 623 de 2020.
- **ICONTEC (2015).** *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.* Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- **Dirección Administrativa de la Función Pública – DAFP.** Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6, noviembre 2022, Bogotá.