



ALCALDÍA DE MANIZALES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

2013



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
MARCO NORMATIVO	7
TÍTULO I.....	9
DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
CAPÍTULO I:	9
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	9
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:	10
2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	13
4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
CAPÍTULO II	14
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	14
1. REVISIÓN DE LOS PROCESOS	15
2. INCLUSIÓN, ELIMINACIÓN Y PUBLICACIÓN DE TRÁMITES.....	15
3. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES – DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES A INTERVENIR	16
4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
	2





DECRETO No. 0231 de 2013

CAPITULO III.....	18
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
1. Estrategia:.....	19
2. Estrategia:.....	19
CAPÍTULO IV	20
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO – PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.....	20
2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	22
3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	22
4. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	23
TITULO II.....	23
DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	23
CAPÍTULO I:	23
POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD	23
CAPÍTULO II:.....	25
POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO	25
TÍTULO III	26
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD..	26
CAPÍTULO I:	26



DECRETO No. 0231 de 2013

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.....	26
CAPÍTULO II	28
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	28
CAPITULO III.....	29
POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	29
TITULO III	31
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	31
URNA DE CRISTAL	31
COMPONENTE FÍSICO	31
LICITACIÓN PÚBLICA.....	31
SELECCIÓN ABREVIADA – SUBASTA INVERSA (PRESENCIAL).....	32
SELECCIÓN ABREVIADA - PROCEDIMIENTO MENOR CUANTIA.....	32
COMPONENTE VIRTUAL.....	32
<i>COMPONENTE DE CRITERIOS PÚBLICOS Y ESTANDARIZADOS</i>	33
TITULO IV.....	34
POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	34



DECRETO No. 0231 de 2013

INTRODUCCION

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores¹

Con fundamento en la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, cediéndoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno; por lo que la Alcaldía Municipal de Manizales, en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias en cada uno de los componentes que conforma el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" que contribuyen a establecer políticas de fiscalización de los recursos del Municipio.

En este contexto, la Administración Municipal de Manizales no puede ser ajena al tema de la Corrupción por lo que mediante este Plan se busca mitigar los riesgos debiéndose entender que los riesgos de corrupción no solo son financieros, ni económicos sino que son todos aquellos que hacen parte de cualquier gestión que se realice.

¹ Estatuto anticorrupción, 2011.





DECRETO No. 0231 de 2013

OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer los procesos de reconocimiento a la gestión pública y la gobernabilidad y la transparencia en las decisiones de gobierno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.





DECRETO No. 0231 de 2013

MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Artículo 33" Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos." Y Artículo 39 y 33
- Ley 715 de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros., artículos 74 y 76
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: "...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional..."



DECRETO No. 0231 de 2013

Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el Municipio de Manizales.

El Alcalde de Manizales en uso de las atribuciones constitucionales y legales en especial las consagradas en el artículo 315, numeral 1, de la Constitución Nacional, el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 4º del decreto 2641 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala que *cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*.

Que igualmente el artículo 76, ibídem, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... "*, así como también, *"señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "*

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que mediante el decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



DECRETO No. 0231 de 2013

Que el Municipio de Manizales propende por el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, buscando siempre un entorno de comportamientos éticos garantes de una buena administración de los planes, programas y recursos que buscan proporcionar bienestar colectivo y un desarrollo local equitativo.

Que el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene el propósito de fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas estratégicas y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo y en general de todos los funcionarios, para asegurar un manejo responsable y transparente del Municipio.

Que en todos los niveles del servicio público, es fundamental la interiorización de los Principios de la Gestión Pública consignados en el presente Plan y Código, desde la comprensión de su rol como servidoras o servidores públicos y lograr generar bienestar social y personal, como producto de sus conductas éticas.

DECRETA:

TÍTULO I

DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAPÍTULO I:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Artículo 1º. De los mapas de riesgos de corrupción. La elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Manizales y las medidas para mitigarlos desarrolladas en este primer componente, toman como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y complementados con los requisitos exigidos por el Decreto 2461 de 2012 expedido por la Presidencia de la República.

El mapa de riesgos es una herramienta que le permite a la Alcaldía de Manizales identificar las causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo sus posibles efectos y calificando la presencia del riesgo. Posterior a dicha valoración se diseñan estrategias, acciones o políticas orientadas a reducir o evitar la presencia de tales riesgos.

Artículo 2º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

En esta etapa se busca conocer los eventos de corrupción potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la Entidad, estableciendo las causas y los efectos de su ocurrencia.

Para esta identificación, nos enfocaremos en los procesos que por su naturaleza, pueden ser fácilmente objeto de acciones de corrupción, como son:

- Planeación Estratégica
- Contratación
- Finanzas Publicas
- Tesorería
- Control Disciplinario Interno
- Atención al usuario (Trámites y/o servicios internos y externos)
- Gestión Tecnológica, entre otros.

Para cada uno de ellos se analizaran aquellas situaciones susceptibles de actos de corrupción, entre las cuales se identifican:

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Alta Dirección).

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

CONTRATACIÓN

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Estudios previos, condiciones de selección, y documentos del proceso acomodados, mal elaborados y que atentan contra el interés general
- Manipulación en la fijación de precios del mercado y calidades del material
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.



DECRETO No. 0231 de 2013

- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, *establecidas en el pliego de condiciones*.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Declaración de Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Deficiencia en los procesos de interventoría y supervisión
- Supervisiones e interventorías superficiales que no dan cuenta de un seguimiento real y efectivo del cumplimiento del objeto contractual
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
- Uso irregular del contrato de prestación de servicios

FINANZAS PÚBLICAS

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- Información contable y financiera desactualizada y poco confiable
- Expedición de certificados sin la disponibilidad de recursos
- Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado

TESORERÍA

- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Utilización indebida del efectivo y cheques.
- Estacionalidad de fondos

ATENCIÓN AL USUARIO (trámites y/o servicios internos y externos)

- Cobro por realización del trámite, (concusión).
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (cohecho).
- Obstaculización o entramamiento de asuntos, tramites o procesos de la entidad

11



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

- Cobro por realización del trámite

CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos. Soborno (cohecho).

GESTION TECNOLÓGICA

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
 - Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración o sin los debidos controles de acceso y seguridad
 - Deficiencias en el manejo y administración de los recursos y sistemas informáticos
- a. Establecer las causas:** Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo (Factores internos y externos) que tienen la capacidad de originar prácticas corruptas.

Estas causas serán establecidas de acuerdo a históricos de casos de corrupción, a la vulnerabilidad propia del riesgo identificado y con la intención de atacar una causa común como puede ser la falta de ética profesional de los servidores públicos. Entre las más comunes se encuentran:

- Identificación acomodada de las necesidades.
- Justificación acomodada de la modalidad contractual y el tipo de contrato.
- Falta de implementación de la política de planeación del proceso contractual.
- Ausencia de mecanismos que garanticen transparencia en los procesos precontractuales.
- Necesidad de favorecer un contratista en especial con el fin de generar intereses personales o particulares.
- Falta de coordinación, mala calidad y ausencia en la información.
- Ausencia de políticas y directrices para el manejo de presupuesto de la entidad.
- Falta de límites y control de la autonomía y poder decisorio de los servidores que tienen capacidad para influir en los asuntos de la entidad
- Exigencia de requisitos excesivos o de barrera para el acceso de los ciudadanos a los servicios prestados por la entidad
- Falta de procedimientos claros y precisos donde se reflejen las actividades claras para la prestación de servicios de la entidad.



DECRETO No. 0231 de 2013

b. Descripción del Riesgo de Corrupción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado. Esta descripción debe estar escrita de forma clara y debe permitir el entendimiento del riesgo para cualquier grupo de interés.

2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Permite establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información necesaria para las acciones que se van a implementar.

En este caso para analizar los riesgos de corrupción solo se tendrán en cuenta dos probabilidades que son: Posible y Casi seguro. Para clasificar se tendrá en cuenta la recurrencia histórica de la materialización de los riesgos en las entidades públicas.

En estas dos clasificaciones estarán enmarcadas las frecuencias en las cuales se espera la materialización de los riesgos identificados.

Para el impacto, dado que, un acto de corrupción lesiona la imagen, credibilidad, transparencia y probidad del estado, su clasificación es Única y no se escalará en ningún nivel de gravedad, cualquiera que sea el que se materialice, provocará un impacto Inaceptable.

3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos, se indagará a cerca de los controles existentes que se tienen establecidos y se clasificarán en:

- Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
- Correctivos: Aquellas que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable, también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Después de esta clasificación de los controles la Unidad de Control Interno entrará a realizar el seguimiento a la efectividad de los controles existentes y determinará si es pertinente o no el estableciendo de controles adicionales o complementarios con el fin de reducir o evitar dicho riesgo.

4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En esta etapa se buscará identificar si es el riesgo se administrará evitándolo, es decir tomando medida encaminada a prevenir su materialización, o reduciéndolo, tomando medidas encaminadas a disminuir su probabilidad de ocurrencia.



DECRETO No. 0231 de 2013

Esta política para el tratamiento de riesgos de corrupción estará alineada con la planificación estratégica de la Entidad y se ajustará acorde a los lineamientos del DAFP, garantizando desde el nivel más alto de la organización la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de la Entidad, después de haber incluido los riesgos de corrupción identificados, tendrá un posterior seguimiento y actualización, la cual se realizará tres veces en el año de acuerdo a las fechas establecidas en la metodología, así: 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre. Este seguimiento se llevará a cabo

comunicándole a cada líder de proceso oficialmente que debe revisar el mapa de riesgos del proceso que lidera.

6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizado el proceso de identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elaboró el correspondiente mapa de riesgos de corrupción el cual se anexa (ANEXO No. 1)

CAPÍTULO II

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Artículo 3º. Estrategia Antitrámites. La estrategia Antitrámites de la Alcaldía de Manizales, se encuentra basada en el Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites y en las especificaciones presentadas en el Decreto 2641 de 2012, los cuales buscan facilitar el acceso a los servicios que prestan las Administraciones Públicas, evitando y eliminando factores o acciones tendientes a la corrupción. Por lo anterior, las estrategias presentadas en este documento incluyen como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites que permitan aumentar la confianza de la ciudadanía en el Estado y la presunción de buena fe, mejorar la competitividad del municipio y facilitar la gestión de los servidores públicos.

Para el logro de dichos propósitos, se plantea un cronograma que permite identificar las actividades y acciones que serán ejecutadas durante el año 2013 y las cuales tienden a lograr la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante la Administración Municipal.

Artículo 4º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:



DECRETO No. 0231 de 2013

1. REVISIÓN DE LOS PROCESOS

Mediante esta estrategia se busca alcanzar el objetivo de **Actualizar la bodega de trámites y servicios existente en la Alcaldía de Manizales** a través de la revisión de los procesos en el Sistema de Gestión Integral, la Solicitud a cada dependencia de los trámites y servicios vigentes y aplicables y la reunión con cada Secretario de Despacho o Jefe de Unidad para definir los trámites sobrantes o faltantes. La eficacia de esta estrategia será medida por la cantidad de Secretarías o dependencias con trámites actualizados y por los trámites o servicios que hayan sido eliminados y agregados.

2. INCLUSIÓN, ELIMINACIÓN Y PUBLICACIÓN DE TRÁMITES

El desarrollo de esta estrategia está encaminado a la consecución de 3 objetivos específicos:

- **Diligenciamiento de hojas de vida de trámites y servicios faltantes en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT o el procedimiento / instructivo para el Sistema de Gestión e incluir en el Software Isolucion:** Se consolidará la información general de cada trámite y servicio, se definirán cuáles son los lugares y fechas para solicitar y reclamar el trámite o servicio, se estructurarán los pasos y requisitos que debe realizar el ciudadano para cada trámite o servicio, se determinará la clase de respuesta que va a ser entregada, se realizará el estudio normativo y se estipulará la oficina, el funcionario y el respectivo cargo de la persona encargada de realizar la verificación por parte de la entidad. El desarrollo y progreso de estas actividades se medirán a través de las hojas de vida o procedimientos e instructivos diligenciados, teniendo en cuenta la cantidad de trámites y servicios nuevos, definidos en la actualización de la bodega.
- **Aprobación del Departamento Administrativo de la Función Pública o del Sistema de Gestión Integral:** Teniendo en cuenta que todos los trámites y servicios exigidos y prestados al ciudadano deben estar publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y deben ser aprobados por el DAFP y que los procedimientos de la Alcaldía de Manizales, deben estar registrados en el Sistema de Gestión Integral, después de realizar el diligenciamiento de las hojas de vida se enviarán para su aprobación y después de recibir los comentarios pertinentes, se corregirán según especificaciones y se harán las actualizaciones respectivas, especialmente las referentes al Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites.
- **Trámites y Servicios con enlace en la página WEB de la Alcaldía de Manizales y en el software Isolucion:** Es necesario publicar en la página WEB, los trámites y servicios que se prestan en la Entidad para que puedan ser consultados por los ciudadanos y se debe incluir el link que lleva al portal del estado colombiano, donde se encuentran las especificaciones y condiciones definidas en el Sistema Único de Información de Trámites. De igual manera es necesario establecer dicho link en las características de los trámites y servicios

15



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

incluidos en el Sistema de Gestión Integral, para que puedan ser consultados por los funcionarios cuando sea necesario.

3. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES - DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES A INTERVENIR

En esta estrategia se estudian todos los factores tanto internos como externos, que influyen en la realización, optimización, automatización y reducción de requisitos y actividades exigidas para el desarrollo de los trámites y servicios existentes en la entidad:

- **Estudio de Factores Internos:** Se estudiará la complejidad de los trámites y servicios, determinando pasos, requisitos y documentos, que no sean necesarios. De igual forma se definirán los costos en los cuales incurre la entidad para la realización de los trámites o la prestación de los servicios y que pueden ser minimizados o suprimidos. Para la realización de este estudio en el año 2013, se priorizaron los trámites y servicios regulados por normas locales.
- **Estudio de Factores Externos:** Se estudiará y definirá si existen cobros exigidos al ciudadano para la realización de trámites que sean innecesarios o que puedan ser reducidos (Únicamente los trámites relacionados con impuestos, tránsito y transporte y los generados por la actualización de la bodega de trámites y servicios, que incluyan pago de derechos). De igual forma se revisarán periódicamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y los hallazgos de auditorías que estén relacionados con trámites y servicios regulados por normas locales. Por último, se permitirá la exposición de percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites a través de las redes sociales (Facebook, twitter y youtube) que incentiven la consulta y participación ciudadana.

4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se pretende aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al Ciudadano, a través de:

- Simplificación de los procedimientos:** Se buscará reducir los pasos que deben realizar tanto el usuario como la entidad, con el fin de que los trámites y servicios sean lo más lo más cortos y simples posibles (Se aplicará teniendo en cuenta los pasos y requisitos estipulados en la normatividad que rige cada trámite y servicio y se aplicará a los trámites y servicios regulados por normas locales).
- Estandarización de trámites y servicios:** Se estudiará en cada dependencia y se gestionará ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, la

16



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

estandarización de trámites equivalentes (pretensiones similares). Los primeros trámites a estudiar e intervenir son: Acuerdos de pago (Impuestos e infracciones de tránsito), Exenciones de impuestos (Exención del Impuesto predial unificado a juntas de acción comunal, exención del impuesto predial unificado a la pequeña propiedad rural, exención del impuesto predial unificado a los hoteles que se establezcan y contribuyan a la generación de empleo, exención del impuesto predial unificado de los inmuebles de empresas industriales nuevas, exención del impuesto predial unificado para inmuebles destinados a obras sociales, exención del impuesto predial unificado para inmuebles destinados al culto religioso, exención del impuesto predial unificado para los nuevos edificios de parqueaderos, exención del impuesto predial unificado para viviendas de interés social), Expedición, renovación o duplicado de la tarjeta de operación de vehículos (Servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano y vehículo automotor de transporte terrestre individual de pasajeros tipo taxi), Licencias de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares que ofrezcan servicio educativo (Niveles de preescolar, básica y media, y trabajo y desarrollo humano), Regrabación de motor (motor, chasis o serial de un vehículo automotor) y los demás resultantes de la actualización de la bodega de trámites y servicios.

c. Eliminación de trámites y/o requisitos innecesarios: De acuerdo a la finalidad pública, a la clasificación de trámite interno y a los soportes legales, se estudiará la posibilidad o necesidad de suprimir trámites o requisitos necesarios. Esta actividad será ejecutada después de un estudio realizado al inventario existente de trámites y servicios donde se determinaron los susceptibles de evaluación: Trámites (Cambio de placa de vigencias anteriores, expedición o renovación de la licencia para la prestación de servicios en Salud Ocupacional, prestaciones sociales de la Secretaría de Educación, publicación en la gaceta municipal y traslado de estudiantes antiguos entre instituciones educativas oficiales), Servicios (Certificado de nomenclatura urbana y directorio de instituciones educativas) y los demás resultantes de la actualización del inventario.

d. Implementar iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario:

- **Modernizar las comunicaciones:** Implementar trámites y servicios vía WEB e implementar el Portal de Pagos de los Tributos Municipales con las operaciones principales.
- **Relaciones entre entidades:** Ampliar los servicios de información y de algunos trámites de las Entidades Descentralizadas en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Manizales.
- Ampliar los puntos de atención: Ampliar la cobertura del sistema de PQR a algunos de los CISCOS, Telecentros y Casas de la Cultura.
- **Reducir tiempo en puntos de atención:** Mejorar la infraestructura física y tecnológica para acelerar la atención inicial del ciudadano de acuerdo al trámite o servicio solicitado y establecer e implementar el protocolo de





DECRETO No. 0231 de 2013

atención al ciudadano incluyendo en éste la atención prioritaria a niños, mujeres gestantes, discapacitados y adultos mayores.

- **Realizar consultas entre áreas o dependencias:** Se realizará un estudio prioritario a los trámites y servicios regulados por normas locales y se implementará el enfoque por procesos definido para el Sistema de Gestión Integral.
- e. Agilizar los procesos que soportan los trámites (Tecnologías de la información y la comunicación):** Se creará una plataforma en el año 2013 que permita una ejecución del 15% de los trámites y servicios susceptibles de implementación virtual (a través de la página WEB) prestados por la Alcaldía de Manizales y los cuales después del estudio necesario ya han sido determinados: Trámites de la Secretaría de Hacienda (Exenciones, impuestos, acuerdos de pago), Inscripción de Propiedad Horizontal, Cambio de Administrador de Propiedad Horizontal, Certificado de Estrato Socioeconómico y la Instalación y Legalización de Publicidad Exterior Visual.
- f. Crear colaboración entre Organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de los procesos (Cadenas de Trámites):** Definir que trámites y servicios regulados por normas locales, necesitan de información, certificados, documentos o requisitos que son expedidos por otra entidad pública, con el fin de poder establecer intercambios de información.

CAPITULO III

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Artículo 5º - RENDICION DE CUENTAS

Gobierno en la Calle un modelo de gobierno cercano a la gente con el fin de canalizar la oferta institucional permitiendo compartir diferentes espacios de interacción.

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas, así como como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

Pese a los avances que en materia de rendición de cuenta tiene el Municipio de Manizales con la realización de 1 audiencias públicas al año y 1 socialización de avances, con el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de Rendir Cuentas Claras sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad e ir sentando la base para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público.

18



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co



Artículo 6º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

1. **Estrategia:** Presentación de Informes relacionados con los programas y subprogramas expuestos en el Plan de Desarrollo "Gobierno en la Calle 2012 – 2015", los que deberán ser publicados en la Página Web www.manizales.gov.co y con actualización permanente, información relacionada con el cumplimiento a los programas y subprogramas expuestos en el Plan de Desarrollo. "Gobierno en la Calle 2012 – 2015"

Responsable: Secretaria de Planeación

2. **Estrategia:** El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el gobernante y ciudadanía, para que este sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación, en los que se llevaran a cabo las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
Audiencia Pública primera semana de abril a los ciudadanos y organizaciones sociales y económicas.	Primer semana de abril***	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas.
Socialización de avances del primer semestre del año.	Primer semana de septiembre	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas.
Rendición de Cuentas al concejo Municipal.	Cuando este lo solicite.	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas
Organismos de control como procuraduría y contraloría.	Cuando este lo solicite.	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas
Publicación en Portal WEB		Planeación
Cartillas virtuales en la página web www.manizales.gov.co		Oficina de prensa - Planeación

Acogiendo la guía para autoridades territoriales y ciudadanía sobre los lineamientos para la rendición de cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales el equipo coordinador deberá estar conformado por: Control Interno, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Servicios Administrativos, Oficina de Prensa, Secretaria de Planeación.

Nota Aclaratoria:

*** La audiencia de rendición de cuentas para el año 2012 se realizó 10 de diciembre de 2012 en el Centro Cultural y de Convenciones Teatro Los Fundadores.



DECRETO No. 0231 de 2013

Medios de Convocatorias:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Convocatoria a través de emisoras en diferentes programas radiales a los diferentes representantes sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades públicas, veedurías, Consejos Territoriales de Planeación, organismos de control, organismos de cooperación internacional, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">Oficina de prensa
Noticia en prensa local	<ul style="list-style-type: none">Oficina de prensa
Correo electrónico institucional rendición.cuentas@manizales.gov.co	<ul style="list-style-type: none">Planeación
Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad	<ul style="list-style-type: none">Oficina de prensa
Invitación masiva a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none">Oficina de prensa – Secretaría de Servicios Administrativos
Invitación por redes sociales	<ul style="list-style-type: none">Oficina de prensa

CAPÍTULO IV

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 7º. Mecanismos para la Atención al Ciudadano. Este componente aborda los elementos que deben integrar la estrategia de Servicio al Ciudadano y los estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Alcaldía de Manizales, mediante los cuales se pretende mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su satisfacción.

Artículo 8º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO – PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

a. Difundir el Portafolio de Trámites y Servicios al Ciudadano: Se publicarán los procesos que operan en la Alcaldía de Manizales, los servicios que de ellos se desprenden y además los procedimientos, instructivos y trámites que pertenecen a

20



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

cada uno. En el caso de procedimientos e instructivos, se mostrarán los que están documentados bajo la forma del Sistema de Gestión Integral y en el caso de los trámites y servicios se publicará el listado y se hará referencia a la sección de la página WEB, donde se podrán encontrar los formularios necesarios para solicitar dichos trámites y/o servicios.

b. Implementar y optimizar procedimientos internos para la atención de PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) de acuerdo a la normatividad: Se incluirá en el micrositio de Urna de Cristal, en la sección de participación ciudadana, la palabra denuncia. Adicionalmente también se incluirá en la clasificación del sistema de PQRS ya establecido.

c. Medir la satisfacción del usuario con respecto a los trámites y servicios: La Alcaldía de Manizales realiza la medición de la satisfacción a través de encuestas al cliente externo, realizadas a través de un Contrato de Prestación de Servicios con la Universidad Nacional de Colombia – Sede Manizales. En dichas encuestas, se debe especificar el trámite o servicio por el cual fue atendido y el grado de satisfacción durante la atención. Posteriormente se realizará un estudio donde se planteen acciones de mejora con base a los resultados entregados por dicha medición.

d. Publicar los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos: Se establecerá un punto formal donde se divulguen por escrito los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, además de difundirlos por la página WEB y los espacios de la Unidad de Divulgación y Prensa de la Alcaldía de Manizales.

e. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna: A través del proyecto denominado Ciudades Inteligentes se realizarán ejercicios en donde confluyen Academia, Gremios, Ciudadanía y la Alcaldía de Manizales, para implementar aplicaciones basadas en Tecnologías de la Información que satisfagan las necesidades y expectativas en este mismo escenario. También se realizarán encuestas de satisfacción con las cuales se pretende establecer un ítem que permita identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.

f. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: Se establecerá un punto formal de información a los usuarios, en donde se les orientará e indicará acerca de los requisitos a tener en cuenta en los diferentes trámites u obligaciones que deban adelantar en la administración central municipal. También se hará la difusión de dicha información en la página WEB de la administración municipal.

g. Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención: Se diseñará y elaborará la señalización necesaria para difundir el horario y los puntos de atención en las entradas principales del edificio Centro Administrativo Municipal (CAM).

h. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo: Se diseñará y elaborará la instrucción necesaria para

21



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

difundir la dependencia, el nombre y el cargo del o los funcionarios principales a quien deben dirigirse los ciudadanos en caso de una queja o un reclamo en la Alcaldía de Manizales.

2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

a. Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización: Se implementará la estrategia de cliente incógnito, presencial y telefónico con el fin de entregar mediciones y resultados, que corrijan los aspectos débiles del servicio al cliente, cuyas mediciones se harán de manera periódica.

b. Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano: De acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia del cliente incógnito, se incentivarán en los Premios Calidad, aquellas dependencias o funcionarios que obtengan calificaciones sobresalientes.

3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

a. Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana: Se implementará el proceso de Presupuesto Participativo con las Juntas Administradoras Locales (JAL) y las Juntas de Acción Comunal (JAC).

b. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos: Se ampliará la cobertura de atención del digiturno para Tesorería y Asesores Tributarios.

c. Adecuar espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización: Se realizará con la ARP Positiva, Salud Ocupacional y la Secretaría de Servicios Administrativos, la señalización de todas las áreas, rutas de evacuación, zonas restringidas, oficinas y espacios de atención al ciudadano.

En lo que respecta a la accesibilidad, las edificaciones del CAM cuenta con accesos para personas con discapacidad.

d. Continuidad programa Gobierno en la Calle, un modelo de gobierno cercano a la gente con el fin de canalizar la oferta institucional permitiendo compartir diferentes espacios de interacción.



DECRETO No. 0231 de 2013

4. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

a. Informar a la Ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de PQR y denuncias de actos de corrupción: Se hará difusión de la línea gratuita en la página Web y en medios audiovisuales y escritos.

b. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos: A partir del mes de Marzo, se realizarán 60 llamadas mensuales de seguimiento a las PQR presentadas por los ciudadanos, con el fin de medir la calidad y oportunidad en las respuestas.

c. Elaborar trimestralmente informes sobre quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos: Se hará de forma aleatoria la revisión de la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos en el sistema de PQR y se realizarán llamadas a los peticionarios con el fin de medir la satisfacción por la respuesta recibida.

5. CONTROL

a. Vigilar la atención al usuario: La Unidad de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Entidad, mediante la realización de auditorías semestrales, de las cuales se deberán presentar los informes pertinentes a la Administración Municipal.

TITULO II

DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO I:

POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

Artículo 9º. Directivos y Gerentes Públicos. Se consideran Directivos y Gerentes Públicos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno en la Administración Central del Municipio, los siguientes servidores (as) públicos (as): El Alcalde, los Secretarios y Secretarías de Despacho y demás funcionarios ubicados en el nivel directivo de la entidad. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores y servidoras públicos estarán sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

23



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

Artículo 10º. Compromiso con los Fines del Estado. La Alcaldía del Municipio de Manizales, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades generales y la generación de mecanismos para elevar el nivel y la calidad de vida de los habitantes del municipio, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las Leyes y Decretos reglamentarios.

Para cumplir con tal cometido, el Alcalde y su equipo directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población a través de la participación ciudadana; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente el Plan de Desarrollo;
- e. Ejecutar los demás instrumentos de gestión que apoyan la concreción de la misión institucional;
- f. Establecer y valorar indicadores de resultados o de calidad, además de los de gestión o productividad, como de Impacto
- g. Cumplimiento de especificaciones, Cobertura, Oportunidad, Participación, Publicidad

Artículo 11º. Obligaciones de los Directivos de la Entidad. El Alcalde del Municipio de Manizales y su Equipo de Gobierno, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con

objetividad y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Alcaldía hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.

Artículo 12º. Responsabilidad con el Acto de Delegación. Cuando el Alcalde o algún miembro autorizado del equipo de gobierno deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que fijará claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control, seguimiento y evaluación periódica de las mismas.

Por su parte, los delegados que ejerzan las funciones de miembros de juntas directivas de entidades descentralizadas y de gerentes o directores de las mismas, deben cumplir con los requisitos de solvencia moral, idoneidad profesional y experiencia para la función delegada..



DECRETO No. 0231 de 2013

El señor Alcalde de la ciudad mediante su representación en Juntas Directivas en las Entidades Descentralizadas del nivel territorial transmitirá las políticas establecidas en el Municipio de Manizales para su implementación en los diferentes Entes, y los lineamientos de Gobierno que consoliden las buenas prácticas de Administración para la salvaguarda del patrimonio municipal y especialmente, ejercerá el control tutelar en los diferentes ámbitos.

CAPÍTULO II:

POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 13º. Los órganos de control y vigilancia externos de la Administración Central Municipal son: La Contraloría Municipal, Personería Municipal, y la Procuraduría Provincial de Caldas.

Por otra parte, la administración Municipal está sujeta al control político por parte del Concejo Municipal y el control social de la ciudadanía.

Artículo 14º. Política Frente al Control Externo de la Entidad. El Alcalde y su equipo de Gobierno se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que se deriven de las auditorías e informes de los órganos de control.

Artículo 15º. Compromisos en Relación con el Órgano de Control Político. La Alcaldía del Municipio de Manizales se compromete a colaborar armónicamente con el Concejo Municipal, para lo cual se propone, entre otras tareas, la presentación y análisis de proyectos de acuerdos que satisfagan las necesidades de la población y el respeto por la independencia de los poderes públicos, así como la entrega periódica de informes de gestión y de resultados en forma oportuna, completa y veraz.

Los diferentes mecanismos y expresiones de control a la Administración Municipal, se aplican con fundamento en la Constitución Política Nacional, las Leyes y los Decretos reglamentarios.



DECRETO No. 0231 de 2013

TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO I:

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA

Artículo 16º. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas. La Alcaldía del Municipio de Manizales se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual adquirirá compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores y servidoras públicos y contratistas, y capacitará a sus altos directivos y demás equipo humano -y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción.

Igualmente, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, como son: Los Pactos de Integridad para fortalecer la Transparencia en los Procesos Contractuales, Auditorías Visibles y demás mecanismos que permitan visibilizar la acción administrativa.

Artículo 17º. Acciones para la gestión íntegra El señor Alcalde de la Ciudad y su equipo directivo tienen identificadas como prácticas de gestión íntegra, además de lo consignado como principios de la gestión pública, que soportarán la consolidación del Código de Buen Gobierno, las siguientes:

1. Transparencia en la contratación

- Difusión amplia y permanente de las etapas de contratación (previa, durante y posterior)
- Criterios uniformes en solicitud de cotizaciones
- Revisión minuciosa de los términos de referencia
- Controles de los precios de productos y servicios

- Veeduría ciudadana permanente en los procesos contractuales y presupuestales de todas las Secretarías
- Combatir corrupción, amiguismo y favorabilidad

2. Difusión y divulgación:

- Divulgación de decisiones que modifican compromisos de la agenda pública, en beneficio del impacto social
- Difusión permanente y masiva de programas y proyectos con énfasis en grupos específicos (beneficiarios, contratistas, proveedores, posibles proveedores)
- Acceso de todos los públicos a la información de la Administración
- Publicitar el accionar público como estrategia pedagógica

26



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

- Democratización de la información interna
3. Trascender la transparencia hacia la democracia auténtica:
- Participación ciudadana
 - Veeduría ciudadana
 - Inclusión
 - Las relaciones con la comunidad se establecen de manera pública
 - Cercanía y transparencia con los actores externos que participan en el desarrollo de proyectos de la Administración Pública
 - Fortalecimiento de espacios de participación para consolidación de políticas y estrategias
4. La gestión pública basada en competencias:
- Formación en competencias laborales y conformación de equipos
 - Funciones y competencias laborales claras
5. Establecimiento de indicadores:
- Las acciones de Gobierno, deben medirse en términos de impacto social, político y económico
 - Construcción de indicadores de gestión para cada Dependencia comparables con diferentes ciudades
6. Indicadores de gestión e impacto actualizados y visibles
- El aporte de las Dependencias es corporativo lo que permite generar impacto con las intervenciones
7. La ética y la técnica, criterios que priman en el accionar de la gestión:
- La labor de la Administración debe estar soportada en estudios técnicos en pro de las mejores soluciones a las demandas de la comunidad
8. Establecimiento de grupos primarios en la Administración, aplicando mecanismos efectivos de seguimiento
9. Respeto y acompañamiento a instancias de asesoría, consulta y estudio para el mejoramiento de la gestión
10. Atributos de liderazgo, coherencia, actitud, voluntad, compromiso, confianza, honestidad en el manejo de lo público
11. Énfasis en lo preventivo, con un Control Interno objetivo y propositivo

27



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

12. La oficina de atención al ciudadano como auténtico ejercicio de cercanía e inclusión democrática:

- Servicio a la ciudadanía
- Solución oportuna a las solicitudes de la comunidad
- Escuchar y atender realmente a la ciudadanía

13. Compromiso de la Organización:

- Con los grupos de interés
- Con la administración del riesgo

14. Monitoreo a las políticas del Código de Buen Gobierno:

- Para verificar el cumplimiento de las políticas
- Procesos expeditos para la sanción al incumplimiento

15. Relaciones:

- Establecer relaciones horizontales entre Secretarías e Instituciones y entre el nivel superior jerárquico para conocer en forma unificada los postulados del Código de Buen Gobierno
- Establecer en la Unidad de Control Interno, las relaciones con organismos de control

16. Multiplicar la cultura de Buen Gobierno entre la ciudadanía para que a su vez se fortalezca el sistema al interior de la Administración

Artículo 18º. Compromiso en la Lucha Antipiratería. La Alcaldía del Municipio de Manizales velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Alcaldía se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Artículo 19º. Compromiso con la Comunidad. La Alcaldía del Municipio de Manizales se orientará hacia el desarrollo humano integral de la ciudadanía en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en salud, educación, cultura, inversión social y física, especificando dichas políticas, cuando haya lugar, frente a las minorías étnicas o culturales y de género, y fortaleciendo las relaciones de las comunidades con la administración pública.

28



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

Con fundamento en la Constitución Política de Colombia, artículo 311, desarrolla el proceso de priorización de las iniciativas de interés general, elabora una propuesta de Plan Operativo Anual de Inversiones que se analiza entre comunidad y Administración para determinar el definitivo. Es de observar que se vinculan diferentes actores como JAL y JAC.

Esta propuesta pretende hacer sostenible los procesos de planeación y gestión del desarrollo en cuanto al marco institucional amplio que facilita la inclusión social y política de la ciudadanía, aportando de esta manera a la dinamización de la convivencia ciudadana y politización del conflicto social, entendiendo por politización la capacidad de llevar a la esfera pública y al escenario político democrático, el tratamiento de los diversos problemas y conflictos que cotidianamente se presentan en la sociedad.

La Alcaldía declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la solidaridad, y a la multiculturalidad, entre otros.

Artículo 20º. Control Social. La Alcaldía del Municipio de Manizales promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, como expresión democrática y de acercamiento entre el Estado y la Comunidad, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

CAPITULO III

POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 21º. Grupos de Interés de la Entidad La Alcaldía del Municipio de Manizales reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, los servidores públicos, los proveedores, los acreedores, los organismos de control, las otras entidades públicas, los gremios económicos, la comunidad, y las organizaciones sociales, comunales y comunitarias.

Artículo 22º. La Alcaldía del Municipio instaura las siguientes políticas de conflictos de interés, las cuales regulan las relaciones entre la Alcaldía y sus grupos de interés. En este marco, las relaciones entre los servidores públicos, el Alcalde y su Equipo de Gobierno, los miembros de los Comités y la ciudadanía, se regirán por criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los individuales.



DECRETO No. 0231 de 2013

Artículo 23º. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés. Con respecto a los conflictos de interés, los deberes de los servidores públicos de la Alcaldía del Municipio de Manizales, son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener;
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Alcaldía;
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a la ciudadanía y habitantes del municipio un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;

Artículo 24º. Sin perjuicio de la ampliación de prohibiciones, el personal de la Alcaldía del Municipio de Manizales se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración municipal;
- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración municipal o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración municipal;
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la administración municipal;
- e. Utilizar su posición en la Alcaldía o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- f. Entregar y recibir dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g. Utilizar los recursos de la administración municipal para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.
- h. Gestionar o celebrar negocios con la administración municipal para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- i. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración municipal, o de personas o entidades con las que la administración municipal sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- j. Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.
- k. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- l. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Alcaldía, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar



DECRETO No. 0231 de 2013

campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

m. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Alcaldía y en contra del buen uso de los recursos públicos.

n. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

TITULO III

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

URNA DE CRISTAL

Artículo 25°. Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública. La Alcaldía del Municipio de Manizales dará cumplimiento formal y real al Manual de Contratación, al manual de interventoría y la normatividad vigente de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que los contratos se otorguen sin ningún tipo de sesgo o preferencia, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes y a los criterios establecidos en los pliegos de condiciones.

El Municipio aplicará diferentes estrategias para la divulgación, transparencia, pedagogía y fortalecimiento del proceso contractual, destacándose la estrategia URNA DE CRISTAL, la cual tendrá los siguientes componentes:

COMPONENTE FÍSICO

En las instalaciones de la Alcaldía de Manizales, se ubicó el espacio físico, denominado "**URNA DE CRISTAL**", en el cual se podrán observar de manera directa o a través de la página WEB el desarrollo de la etapa precontractual de los procesos de contratación que adelanta la administración municipal.

A continuación se enuncian los procesos y las etapas, que se adelantaran en la URNA DE CRISTAL:

LICITACIÓN PÚBLICA

- Recepción de propuestas
- Acta de cierre del proceso y apertura de las ofertas
- Lectura de la resolución de conformación y presentación del comité asesor y evaluador.
- Proceso de evaluación.
- Informe de evaluación
- Audiencia pública de adjudicación



DECRETO No. 0231 de 2013

SELECCIÓN ABREVIADA – SUBASTA INVERSA (PRESENCIAL)

- Recepción de propuestas
- Acto de cierre del proceso y apertura de las ofertas.
- Lectura de la resolución de conformación y presentación del comité asesor y evaluador.
- Proceso de verificación de requisitos habilitantes.
- Informe de verificación de requisitos habilitantes
- Audiencia de la subasta inversa presencial

SELECCIÓN ABREVIADA - PROCEDIMIENTO MENOR CUANTIA

- Publicación de la lista de los interesados que manifestaron interés en participar en el proceso.
- Audiencia para la realización del Sorteo de Consolidación de Oferentes (Cuando el número de interesados supere los 10 inscritos).
- Acto de cierre del proceso y apertura de las ofertas.
- Lectura de la resolución de conformación y presentación del comité asesor y evaluador.
- Proceso de evaluación de requisitos habilitantes y factores de ponderación.
- Informe de evaluación
- Acto administrativo de adjudicación

Es importante señalar que todos los procedimientos descritos, se grabarán a través de un sistema de cámaras.

COMPONENTE VIRTUAL

Se implementó un micro sitio en la página web de la Alcaldía, con un link denominado "URNA DE CRISTAL", en el que se publicarán todos los componentes y acciones del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

En este link se publicarán los siguientes temas y contenidos:

- ❖ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ❖ Publicación de todos los videos (grabados y en tiempo real) de los procedimientos de contratación, que por modalidad de selección, fueron señalados en el componente anterior.
- ❖ Publicación del informe de la manera como se esta adelantado la ejecución de los principales contratos que ha celebrado la administración.
- ❖ Módulo Informativo

32



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

El link tendrá un módulo informativo, práctico, sencillo y fácil de consultar y comprender, para que los ciudadanos, veedurías, etc, puedan acceder y conocer algunos aspectos de la administración.

El módulo informativo contiene, entre otros, los siguientes temas y aspectos:

- Flujo grama (paso a paso) de las modalidades de selección.
- El manual de contratación de la entidad, para consulta y conocimiento de los interesados.
- El manual de supervisión e interventoría de la entidad, para consulta y conocimiento de los interesados.
- Los actos administrativos de delegación, para que la ciudadanía pueda conocer en qué funcionarios esta delegada la contratación de la entidad.
- La ejecución presupuestal mensual.
- Informe sobre la ejecución del Plan de Acción Anual, de conformidad con lo señalado en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

COMPONENTE DE CRITERIOS PÚBLICOS Y ESTANDARIZADOS

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los procesos de contratación, se estandarizarán los siguientes aspectos:

- ❖ Pliego de condiciones (Requisitos Habilitantes y criterios de evaluación)

Teniendo en cuenta que los requisitos habilitantes, de acuerdo al artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, deben ser proporcionales y adecuados al objeto y valor del contrato a celebrar, se estandarizará la solicitud de algunos de ellos, con el propósito de evitar que su permanente modificación, genere suspicacias de direccionamiento indebido o de favorecimiento de determinados proponentes.

La estandarización propuesta debe obedecer, además a la proporcionalidad señalada en la Ley, consultando la realidad de los sectores económicos de la ciudad y la región.

- ❖ Estandarización de Documentos

Se estandarizarán los siguientes documentos que hacen parte de la etapa precontractual:

- Aviso público de convocatoria
- Acto de apertura
- Pliego de condiciones.
- Acta de audiencia de aclaración de pliegos y de asignación de riesgos.
- Acta de cierre del proceso y apertura de las ofertas
- Acta de la audiencia de adjudicación.
- Acto administrativo de adjudicación

33



ALCALDIA DE MANIZALES
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM
TEL: 8879700 EXT: 71500
www.manizales.gov.co





DECRETO No. 0231 de 2013

- Minuta de los contratos

TITULO IV

POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Artículo 26º. Compromiso frente al MECI. La Alcaldía del Municipio de Manizales se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005) y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Artículo 27º. El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Manizales a los, 30 días del mes de abril de 2013

JORGE EDUARDO ROJAS GIRALDO
Alcalde

PAULA ANDREA OROZCO OSORIO
Secretaria de Despacho
Secretaría de Servicios Administrativos

JOSE FERNANDO OLARTE OSORIO
Secretario de Despacho
Secretaría de Planeación

AMPARO LOTERO ZULUAGA
Secretaria de Despacho
Secretaría Jurídica

V.B. LUZ MARINA TORRES DE RESTREPO
Líder de Programa
Secretaría Jurídica

*Proyectaron: Guillermo Hernández Gutiérrez
Leandra Meza Uribe
Diana Patricia Martínez López*