

El Concejo de Manizales: **Un servicio con calidad total**

Ser el primer concejo municipal del país certificado con la Norma ISO 9001 versión 2000, es el deseo del grupo de funcionarios del Concejo de Manizales, quienes desde hace más de dos años vienen trabajando tras la excelencia en la prestación de servicios a la comunidad.

Redacción

Nexos Municipales

Desde el año 2000, el equipo de trabajo del Concejo de Manizales, inició el camino hacia la perfección en su función pública y frente a la labor que la Constitución demanda para entes de este tipo. Y que mejor que obtener una certificación internacional, que respalde su buen funcionamiento y calidad en la prestación de servicios.

Este deseo empezó a gestarse en la Corporación, como un plan de modernización, iniciativa de los funcionarios del área de comunicaciones y prensa del Concejo. Posteriormente, cuando asumió como presidente del cabildo de Manizales, Jhon Heberth Zamora López, la idea de obtener la Certificación ISO 9001 versión 2000, se cristalizó.

La Certificación ISO, un sello de calidad total

¿Pero qué es en realidad la Certificación ISO 9001? La Empresa Boreal Veritas, entidad contratada por el Concejo para adjudicar dicha Norma empresarial, explica que la ISO, es una organización internacional de estandarización, que avala los procesos de una corporación, en relación con los servicios que presta o los productos que fabrica. En el caso concreto del Concejo, es homologar lo que significa un servicio confiable para sus usuarios. Verificar la adecuada prestación de los servicios en relación con los procesos administrativos, analizar directrices de la organización y ajustar la distribución de recursos para el funcionamiento general de la cadena de valores, que va desde que el usuario se acerca al Concejo, hasta que su solicitud es atendida adecuadamente. Estos son los aspectos principales de evaluación que tendrá en cuenta Boreal Veritas, al momento de entregar los resultados y posterior Certificación. "Ellos deben presentar registros, medir recursos y recopilar información adecuada y ordenada de los proyectos puestos en marcha con la comunidad, mes a mes, a través de sus auditores": comentó la alta ejecutiva.

La búsqueda de la Norma a traído grandes beneficios

El primer paso para dar comienzo al proceso, fue la creación de la Oficina de atención a la comunidad, de peticiones, quejas y reclamos, la cual permite que halla un contacto directo con la comunidad, ya que sus requerimientos son el porqué de la Certificación, pues son quienes evidencian, que los compromisos adquiridos por los funcionarios al asumir sus cargos, se efectúan con confiabilidad y responsabilidad.

En el Concejo laboran en la actualidad 19 concejales, 16 funcionarios de planta y 10 contratistas que se han integrado al plan de gestión de procesos de calidad y socialización interna, como base del acercamiento con la comunidad. Las 6 gerencias que conforman la corporación y el personal, realizan sus funciones

El primer paso del proceso, fue la creación de la Oficina de atención a la comunidad, de peticiones, quejas y reclamos, para estar en contacto con la comunidad

cotidianas bajo los lineamientos y la supervisión que demanda la Norma. Del mismo modo, se solicitó a la Cámara Junior de Manizales, un tipo de observación permanente y acompañamiento durante todo el proceso. Lo anterior, más un sistema de documentación definido y los registros de auditoría adelantados dentro de cada área, arrojan los estándares de modernización y cumplimiento.

Así las cosas, hacia el mes de junio de este año (la empresa certificadora) revisará el trabajo de auditoría, efectuado por un grupo elegido entre el mismo cuerpo del Concejo y basándose en los resultados, asignará o no, la Certificación 9001, versión 2000, que llevará al Concejo de Manizales a convertirse en el primer cabildo del país,

que cumple a cabalidad la prestación de sus servicios y que marcha con un modelo empresarial eficiente.

Actividades y capacitación en el marco de la Certificación

El Concejo de Manizales, ha adelantando una serie de actividades encaminadas a la capacitación de sus funcionarios. El pasado mes de marzo, se efectuó un seminario Nacional sobre el Referendo, al que asistieron gobernadores, concejales, diputados y alcaldes colombianos. Igualmente, en la Universidad de Caldas, se dictó un seminario para el desarrollo local, dirigido a concejales y comuneros. Por otra parte, editan una revista llamada: "Cabildo abierto", medio en el que se divulgan las actividades del Concejo y se publican conceptos de invitados del sector público y privado, sobre diversos temas. Por último, y como un plan continuo de integración entre los concejales, se iniciaron "Los viernes de calidad", que una vez por semana, los reúnen para incentivar a sus funcionarios, en un reconocimiento por el desempeño y compromiso, tras la consecución de la Certificación ISO 9001, versión 2000.

El esfuerzo no se detiene, continúa hacia el futuro

La dirección actual del Concejo, ha elaborado un mapa de lineamientos administrativos para que sean acogidos por la nueva directiva que cambia cada año. Los manuales de: Procesos y Procedimientos de situaciones administrativas de concejales y el de: Procedimientos de funciones administrativas de los funcionarios, se han creado con la colaboración de cada empleado, como apoyo para las administraciones siguientes, esperando que la gran meta alcanzada hasta el momento en materia administrativa y de servicio, no se pierda en un futuro.

Contacto:

Concejo de Manizales:

Teléfonos: 6-8 845527

Fax: 6-8 846890

E-mail:

concejodemanizales@telesat.com.co

Programa: El Viernes del Concejal: **Un espacio de capacitación y comunicación**

Juan Carlos Franco Duque / Asesor Dirección Nacional ESAP

Al finalizar cada mes de trabajo, los concejales de 8 departamentos cambian sus actividades rutinarias por talleres de participación, planificación y proyección frente a sus comunidades.

El Programa: *El Viernes del Concejal*, dirigido a los concejales de todo el país, se realiza a través de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, con asistencia técnica de la Universidad de Georgetown, Programa Colombia y fondos de la Agencia de Los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID, y el Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal, auspiciado por la Unión Europea. *El Viernes del Concejal*, esta enfocado a prestar una capacitación continua a los concejos para fortalecer la democracia participativa y representativa a nivel local en Colombia. El Programa durante

El Programa ha hecho un diagnóstico participativo en los departamentos mencionados, diseñando y poniendo en marcha, planes de asistencia técnica a los concejos municipales, mediante esquemas departamentales liderados por entidades públicas y privadas en cada departamento. Bajo ese concepto, se han organizado más de 12 talleres de diagnóstico participativo, aplicando encuestas a los 286 concejos municipales convocados, estableciendo una ficha técnica por cada concejo e identificando su demanda en temas como conectividad, organización interna, relaciones con la comunidad,

para que los talleres, sean dictados por conferencistas con amplia experiencia académica en el sector público y local. En la medida en que los talleres se adelantan con capacitadores de la región, se asegura una mejor contextualización de los temas. Cada conferencista, es capacitado por el Programa con metodologías especiales para que los concejales participen eficazmente. Los manuales utilizados en cada *Viernes del Concejal*, son escritos apropiadamente para ese día, de acuerdo con las demandas de los concejales. Durante el primer semestre del 2003, *El Viernes del Concejal* esta adelantando temas como: Políticas

El Viernes del Concejal garantiza:

- Identificación de necesidades locales en capacitación por áreas de interés para los concejales.
- Metodología descentralizada de bajo costo y de alto rendimiento, aprovechando alianzas estratégicas con universidades locales, gobiernos departamentales, cámaras de comercio y otras entidades interesadas en el fortalecimiento de la democracia representativa en el medio local.
- Apoyo institucional para los concejos, asegurando el robustecimiento de la democracia en el ámbito local.

el 2003, operará el último viernes de cada mes, con concejales reunidos en 27 subregiones de los departamentos de Caquetá, Cauca, Chocó, Huila, Tolima, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca, cubriendo 286 municipios (el 25% del total de las municipalidades colombianas). Sin embargo, el objetivo de las entidades participantes es llegar a cada departamento colombiano, para que todos sus concejos, tengan acceso al *Viernes del Concejal*.

flujos de información hacia los concejos, organización colectiva de los concejos por departamento y capacitaciones adaptadas a la demanda local y desarrolladas por el Programa *El Viernes del Concejal*.

Personas idóneas en temas del sector público dictan los cursos

Las tres entidades organizadoras, han construido alianzas con las universidades de cada departamento

municipales de prevención de la violencia, Transparencia en la contratación pública; El Control Político, Las finanzas municipales.

El Viernes del Concejal, en televisión

Paralelamente al plan de capacitación se produce un espacio de televisión sobre el tema transmitido por el Canal Uno, los últimos viernes de cada mes, de 12:00 del día a 1:00 de la tarde.

Contáctenos:

Correo electrónico:
webmaster@viernesdelconcejal.org
Página de Internet:
www.viernesdelconcejal.org

Escuela Superior de Administración Pública
Juan Carlos Franco:
Tel.: 2 207302, Fax: 2 204356
E-mail: juan.franco@esap.edu.co

Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal
José Eduardo Gómez:

Tel.: 2 102469, Fax: 2 100730
E-mail: joseg@multiphone.edu.co

Programa Colombia Universidad de Georgetown:
Oficina Cali:
Héctor Fabio García
Tel.: 02-8861366/ Fax:02-8861398
E-mail: hgarcia@ccc.org.co

Oficina Bogotá:
Arnobio Córdoba
Tel.: 3 208320 Ext. 4556

Fax: 3208320 Ext. 4576
E-mail:
arnobio.cordoba@javeriana.edu.co

Oficina Washington:
Gerard Martin:
Fax: 1-202-687 2532
E-mail: gm9@georgetown.edu

ESAP Territoriales:
Antioquia/Chocó
Adriana María Córdoba Isaza
Tel.: (094) 2 541798
Fax: (094) 2 540022

Cauca
Maribel Urbano Montero
Teléfonos: (092) 8 222531
Fax: (0920) 8 242710
E-mail: cauca@esap.edu.co

Huila, Caquetá y Putumayo
Ulpiano Manrique Plata
Tel.: (098) 8 711743
Fax: (098) 8 711543
E-mail: huila@esap.edu.co

Nariño/Alto Putumayo
Ruth Leonor Córdoba de Betancourt

Teléfonos: (092) 7 230540
Fax: (094) 7 234284
E-mail: narino@esap.edu.co

Tolima
Marcelo Lozada Serrato
Teléfono: (098) 2 702032
E-mail: tolima@esap.edu.co

Valle del Cauca
Ricardo Andrés Giraldo Alzate
Teléfonos: (092) 6 612027
Fax: (094) 6 680123
E-mail: valle@esap.edu.co

Fortalecimiento Institucional de los Concejos Municipales

Programa Colombia de la Universidad de Georgetown

Organismos internacionales colaboran con el fortalecimiento de los Concejos Municipales en Colombia a través de asistencia técnica y asesoría.

Miguel Ceballos y Gerard Martin / Programa Colombia. Universidad de Georgetown

Antecedentes

El Programa Colombia del Centro de Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Georgetown, con sede en Washington DC, con el apoyo financiero de la Agencia de Los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), viene desarrollando desde 1998, proyectos de asesoría técnica y fortalecimiento de la gobernabilidad local, enfocándose fundamentalmente en cuatro aspectos:

- Apoyo para el funcionamiento institucional de los concejos municipales.
- Acompañamiento al diseño y puesta en marcha de proyectos para disminuir la violencia y prevenir el crimen en ciudades intermedias.
- Respaldo a las instituciones locales en la promoción del desarrollo económico de sus comunidades.
- Asistencia técnica al gobierno departamental para favorecer a los municipios en los temas ya mencionados.

La democracia representativa

La Universidad de Georgetown evidenció que durante la década de los noventa, en el marco de la descentralización y la creación de iniciativas para activar la gestión pública, no se hizo un esfuerzo suficiente por mejorar la operatividad de los Concejos Municipales.

Durante la redacción de la Constitución de 1991, fueron muchos los que contribuyeron para incluir en ella, aspectos de participación ciudadana, pero muy pocos los que trabajaron por reforzar la dimensión representativa de la democracia colombiana, particularmente en el ámbito municipal. Así mismo, las propuestas de reforma política, hasta hace muy poco, no contemplaban propuestas claras para fortalecer el poder legislativo en el nivel intermedio (asambleas departamentales) o a nivel Local (concejos municipales). Frente a esta situación, la Universidad de Georgetown en cooperación con entidades nacionales y departamentales, y en coordinación con gran número de concejos municipales, ha lanzado un programa de fortalecimiento institucional para los concejos en 8 departamentos: Nariño,

Cauca, Valle del Cauca, Chocó, Tolima, Huila, Putumayo y Caquetá.

Actividades concretas

En este contexto, la Universidad de Georgetown está involucrada en una serie de actividades muy concretas con el objetivo de contribuir a mejorar la efectividad y funcionamiento de los concejos en Colombia.

El diagnóstico se efectuó a partir de los siguientes elementos:

- Identificar las insuficiencias funcionales y operacionales de los concejos,
- Conocer las necesidades y demandas en materia de asistencia técnica,
- Diseñar planes de intervención operativa para el fortalecimiento integral de los concejos según sus necesidades.

Con base en el diagnóstico, el Programa Colombia de la Universidad de Georgetown, en cooperación con entidades departamentales, está construyendo por departamento un *banco de datos* con fichas explicativas para cada concejo, incorporando indicadores tales como: nivel educativo de los concejales, la infraestructura del concejo, el flujo de

El Programa Colombia, dispone de una oficina en Cali, en convenio con la Cámara de Comercio y otra en Bogotá, con la Universidad Javeriana.

información que recibe, etc. Este banco de datos está a disposición de entidades interesadas a nivel departamental, en contribuir tanto con los concejos como con la Asociación Departamental de Concejos.

Al mismo tiempo, la Universidad de Georgetown coordina el *diseño participativo* de una estrategia integral para fortalecer los concejos municipales en cada departamento.

Estas estrategias se ejecutan en cooperación con entidades locales y tienen los siguientes componentes:

- Organización de flujos de información hacia los concejos.

- Dar a las asociaciones departamentales de concejos toda la asesoría para hacerlos entes de productividad.

- Asesoría legal a los concejos a través del consultorio jurídico de la facultad de derecho de una de las universidades locales.

- También se trabaja sobre canales de comunicación entre los concejos y la comunidad.

- Implementación de programas de capacitación descentralizada para los funcionarios, incluidos en *El Viernes del Concejal*, una idea que contiene actividades de aprendizaje y desarrollo personal y colectivo.

El Programa Colombia de la Universidad de Georgetown, contribuye también al fortalecimiento institucional de los concejos con propuestas a nivel nacional, en asociación con el Ministerio del Interior y de Justicia, la ESAP y la Presidencia de la República, apoyándose en sus experiencias de campo y sus estudios comparativos.

La Universidad publica el resultados de las investigaciones en su página web y actualmente está preparando dos libros relacionados con los cuerpos legislativos locales: *“Concejos Municipales en América Latina”* y *“Representación y fortalecimiento institucional a nivel local: lecciones aprendidas de las experiencias con los Concejos Municipales en Colombia”*.

Para mayor información sobre el programa de los concejos municipales en el Programa Colombia:

Website:

www.georgetown.edu/sfs/programs/clas/colombia/

Contáctenos:

Cali: Teléfono:(02) 8 861366

Bogotá: Teléfono: 3208320 Ext. 4556 - 4576

Washington : Fax:1-202-687-2532

E-mail: ceballom@georgetown.edu
gm9@georgetown.edu



Asociación de Concejalas y Exconcejalas de Cundinamarca: En la ruta de las mujeres hacia el poder local...

"Para las mujeres, compartir escaños en el poder político con los hombres, no es una experiencia reciente; pero estar ido en aumento, tiene el escenario local es

incluidas en un proceso de liderazgo político donde su presencia ha significados, ganancias y costos diferentes a los de los hombres. Aunque considerado como el más accesible para las mujeres, el más cercano y posible¹, esto no significa que sea el más fácil para llegar al poder."

Judith Sarmiento Santander / Asesora, Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer. Cofundadora de la Asociación de Concejalas y Exconcejalas de Cundinamarca

"De las necesidades nacen las soluciones", así como reza esta premisa, nace el deseo de lucha de las mujeres por participar positivamente en el ámbito del trabajo político y comunitario. El sentir común de una serie de mujeres involucradas con el desarrollo de sus localidades, las llevó a hacer parte de una valiosa experiencia organizativa en los concejos municipales de Cundinamarca, creando la Asociación de Concejalas y Exconcejalas del departamento.

El porqué de una Asociación de concejalas y exconcejalas...

Desde 1995 y a partir de una convocatoria de capacitación en políticas públicas para las mujeres de los concejos de Cundinamarca, adelantada por la gobernación en cabeza de Leonor Serrano, surgió la inquietud. Pues era claro que ese primer contacto, las llevaría a caminar juntas por el terreno no abonado, de las mujeres en la política local, representadas en ese entonces, en un 11% de los concejos municipales del país, y en Cundinamarca se contaba con 115 mujeres, pertenecientes sólo a 70 de sus 114 municipios.

Inicialmente, empezaron a reunirse para hablar sobre los requerimientos de sus comunidades y el afán de organizarse, persiguiendo objetivos comunes. Fue así como se integraron concejalas y concejales en la Asociación del Guavio, desarrollando planes de influencia en la región y generando la fuerza para obtener la atención del

gobierno departamental. Posteriormente, los encuentros dieron paso a la creación de la Mesa Departamental de Mujer y Género, que existe actualmente y se reúne todas las semanas en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca, para actuar como veedoras de los objetivos sociales y políticos de las mujeres y a la vez respaldar a la administración con ideas en torno al crecimiento integral de las localidades.

Por otra parte, esos primeros acercamientos lograron desatar la energía propia para que las mujeres participaran activamente en la política y en el que hacer público, sin desconocer que la actividad representativa, tenía significados distintos dentro del contexto, por el hecho de ser mujeres, por ser "concejalas". Y es que ésta, fue una de las primeras batallas ganadas; reconocer los términos femeninos en el sentido de pertenencia, siendo mujeres como tal y no actuando, cambiando su actitud y personalidad al estar participando en un escenario diseñado para los hombres. Por ello, se dieron a la tarea de consultar el término con la Real Academia de la Lengua Española, que les confirmó su utilización y significado.

Basándose en ese primer intento, las concejalas de Cundinamarca, comenzaron a realizar talleres atrayendo a más mujeres de todos los municipios cundinamarqueses, multiplicando el conocimiento y el gusto por la materia política. En 1995, con el apoyo de varias entidades, como la Consejería de la Presidencia, la Dirección Nacional de la Equidad y la administración local de aquel entonces, se dictaron los objetivos y estatutos de la Asociación de Concejalas y Exconcejalas de Cundinamarca, dando paso a esta loable aventura.

Objetivos generales de la Asociación

- Afectar positivamente las políticas públicas del departamento.
- Integrar a las concejalas y exconcejalas de Cundinamarca en una organización sin ánimo de lucro, de interés común que promueva deberes y derechos de la mujer, especialmente.
- Gestar ante el gobierno proyectos en materia social, de servicios básicos y progreso.
- Crear programas que propicien la formación de una "cultura de equidad entre las mujeres y los hombres".

La Asociación presta asesoría, acompañamiento y promueve la participación de la mujer en el acontecer político de sus comunidades

Muchos han sido los logros alcanzados por la Asociación que hoy cuenta con 162 afiliadas. Aspectos como la línea de empoderamiento en el sentido de autonomía y capacitación social, la realización de una fuerte labor de apoyo y asesoría a las mujeres que se lanzan como candidatas a los diversos cargos políticos locales y departamentales, y el trabajo de la Mesa Departamental de Mujer y Género, que tramita recursos para el fortalecimiento y desarrollo empresarial de la mujer, son el núcleo de su labor como organización y la bandera para continuar trabajando unidas por su crecimiento y proyección integral.

Contacto:

Asociación de Concejalas y Exconcejalas de Cundinamarca

Presidente: **Clemencia Hernández**

Sede: **Gobernación de Cundinamarca,**

Secretaría de Desarrollo Social

Avenida 26 No. 47-73 Bogotá

Tels. : 091 - 852 23 95 / 322 03 92

¹ Las cifras estadísticas nos muestran que las mujeres en el ámbito municipal han ocupado los mas altos índices de participación con relación a los otros espacios del orden departamental y nacional. Actualmente participan en el 13.7% de los Concejos Municipales.

Historia y Arte en el Salón de Sesiones del Concejo de Zipaquirá

Redacción / Nexos Municipales

Los concejos municipales en Colombia, son instituciones con mucho valor y tradición. En cada número de la Revista, esta sección presentará imágenes y reseña de un concejo con particular relevancia cultural, arquitectónica o histórica...



El Concejo de Zipaquirá es patrimonio cultural del municipio.



Santiago Pérez, presidente de la República de origen zipaquireño, a su lado los escudos del Socorro y Zipaquirá, ciudades hermanas.

La revista *Concejos en Contacto*, se desplazó al municipio de Zipaquirá, en el departamento de Cundinamarca, para visitar su Concejo, famoso por su riqueza arquitectónica. Luis Alejandro Cáceres, Secretario del Concejo, quien atendió la visita de *Concejos en Contacto*, manifiesta que éste recinto -que fue construido a principios de siglo XX- ha preservado su integridad como patrimonio cultural municipal, debido al respeto y estricto cumplimiento de los acuerdos expedidos con este propósito, que de ellos hacen los visitantes, los miembros de la corporación y funcionarios.

El Salón de Sesiones del Concejo, está ubicado en el segundo piso de una construcción de estilo neoclásico, en la que se encuentra la Alcaldía Municipal. El salón está enmarcado en el mismo estilo del edificio, adornado con condecoraciones muy depuradas en yesería.

En el centro y en la cabecera del Salón, se encuentran un óleo de Simón Bolívar; en el otro extremo y frente a éste, un cuadro de Santiago Pérez, único



Medallón de Luis Orjuela Zamudio, máximo historiador de Zipaquirá.

Presidente de la República de origen zipaquireño.

En las paredes del recinto se encuentran ocho medallones con los que el Concejo, reconoce la vida y obra de importantes personajes de la vida municipal. En los medallones encontramos un cóndor, sosteniendo la corona de laurel, símbolo de la gloria y la perpetuidad de la historia. A lado y lado del retrato de Don Santiago Pérez, están los escudos de Zipaquirá y el del Socorro. Dos ciudades que fueron protagonistas de la Revolución Comunera de 1790 y que con motivo de su bicentenario, se declararon hermanas.

Las lámparas que cuelgan del techo van perfectamente con el estilo del salón. Los muebles que allí se ubican, son de clásico estilo directorio, con tallas hechas a mano bajo la dirección y diseño de mismo arquitecto del edificio, don *Lascano Verti*, que también lo es del Teatro Municipal.