

-- Editorial

LA SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Son muchos los amigos y enemigos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en el Municipio de Pereira. Sin embargo, para los servidores públicos, contratistas y proveedores del Municipio de Pereira hay muestras significativas de mejora en los procesos y procedimientos adscritos a la Secretaria de Hacienda y Finanzas Públicas.

La primera mejora se evidencia en la disminución de los tiempos en la expedición de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal - CDP's y Compromisos Presupuestales. Esta disminución de tiempos ha permitido mejorar la ruta del proceso de la contratación al interior del Municipio.

La segunda mejora significativa, se evidencia en la disminución en los tiempos para pagar las diferentes órdenes de pago. Anteriormente, los pagos realizados a contratistas y proveedores tardaban entre 10 y 15 días. En la actualidad, desde el momento de llegada a la Dirección Operativa de Asuntos Contables hasta su correspondiente pago, tarda sólo hasta cinco (5) días hábiles. Esta situación ha tenido el reconocimiento de los clientes internos y externos de la alcaldía de Pereira.

La tercera mejora, se constituye en optimizar ostensiblemente el servicio de atención al contribuyente. Para los Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio se les viene entregando periódicamente vía correo certificado los formularios para la declaración del impuesto en mención. De esta manera estos contribuyentes no tendrán que desplazarse a la alcaldía de Pereira a realizar colas para solicitar su respectivo formulario y pagar oportunamente. Adicionalmente,

BOLETÍN INFORMATIVO SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL

SISTEMAS DE GESTIÓN
Y CONTROL
MUNICIPIO DE PEREIRA

BOLETIN INFORMATIVO
N°. 9

MAYO DE 2009

DIRECCIÓN OPERATIVA
DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y
SISTEMAS DE GESTIÓN
(SGC, SCI, SDA)

SECRETARIA DE
PLANEACIÓN
MUNICIPAL

2009

CONTENIDO

1. Novedades
2. Sistema de Desarrollo Administrativo
3. Propiedad del Cliente
4. Representante por la Dirección
5. Sucita
6. Evaluación Contratistas
7. Notificaciones
8. Principio del Mes



todos los contribuyentes del Impuesto predial pueden pagar sus impuestos a través de cajeros electrónicos e Internet mediante REDEBAN.

- Finalmente, crear y constituir una empresa y/o un establecimiento de comercio en Pereira es más fácil que en las otras ciudades del país. Esta situación se refleja toda vez que para la apertura de nuevos negocios se requiere menor número de días para su puesta en marcha una vez realizados todos los requisitos legales. Esta situación ha sido posible con la puesta en funcionamiento de la Ventanilla Única en la Cámara de Comercio de Pereira, para lo cual en un solo lugar se realizan todos los trámites necesarios. Los resultados de este importante aporte se encuentran en el estudio denominado: "Doing Business en Colombia - 2008" realizado por el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional.
- Ahora bien, aun quedan muchos asuntos por resolver, pero sin lugar a dudas el Sistema de Gestión de Calidad aportará todas las herramientas para su solución efectiva, como lo es, el nuevo centro de atención al empresario para atender a los contribuyentes de impuestos municipales.

CONTRIBUYA

AL PROGRESO!

UN PACTO POR PEREIRA

Secretaria de Hacienda y Finanzas Publicas



NOVEDADES

NOVEDADES

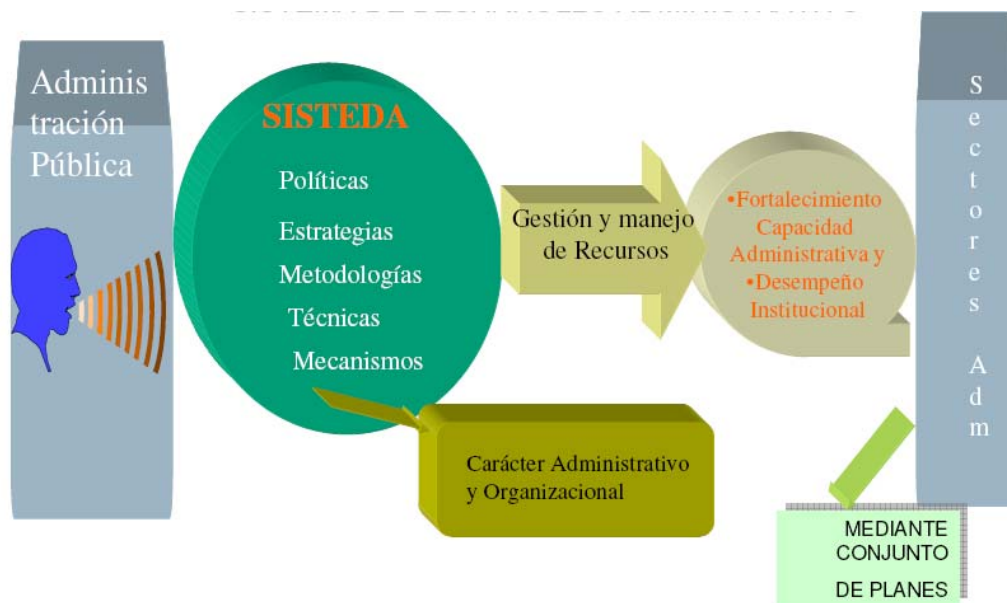
Empezamos a trabajar un nuevo sistema, que integrará las herramientas de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno, el cual esta, enfocado principalmente a implementar una serie de políticas que buscan un estado mas eficiente y que devuelva a los ciudadanos la confianza en las entidades publicas; se trata del Sistema de Desarrollo Administrativo.

Sistema de Desarrollo Administrativo

Sistema de Desarrollo Administrativo

¿Qué es?

Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades públicas, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional" (art. 15, Ley 489/98).



Finalidades del Desarrollo Administrativo:

- Creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre servidores públicos y particulares investidos con funciones administrativas y la comunidad en general.
- Cumplimiento de los fines del Estado (art. 2 C.P.) Y responsabilidades del servidor público.
- Mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la administración pública
- Mejoramiento en la calidad de los bienes a cargo del Estado.

¿Cuáles son las Políticas de Desarrollo Administrativo?

El desarrollo del Talento Humano Estatal.

Orientado a desarrollar las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos y a definir parámetros para que su ingreso y permanencia se fundamenten en el mérito y en cumplimiento de los principios de la función administrativa.

Gestión de la Calidad.

Es un instrumento gerencial que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, tomando como base los Planes Estratégicos y de Desarrollo de las entidades, con el fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía.



La Democratización de la Administración Pública.

Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad.



La Moralización y Transparencia en la Administración Pública.

Se orienta a la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio que garanticen el interés general en la administración de lo público y se promueva la publicidad de las actuaciones de los servidores públicos; así mismo, se orienta a la prevención de conductas corruptas y a la identificación de áreas susceptibles de corrupción.

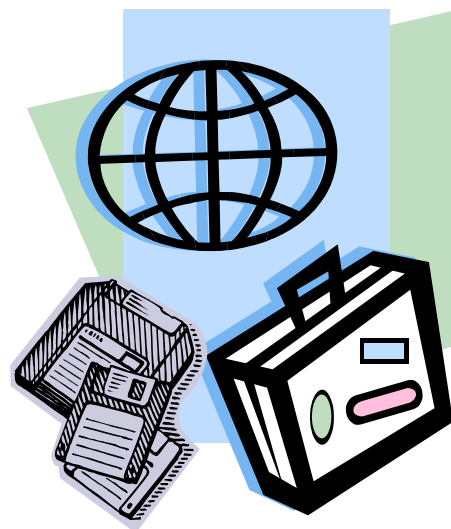
Los rediseños organizacionales.

Dirigidos a diseñar organizaciones modernas, flexibles y abiertas al entorno, orientadas hacia la funcionalidad y modernización de las estructuras administrativas y racionalización de las plantas de personal con miras a desarrollar sus objetivos y funciones dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueva la cultura del trabajo en equipo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado Comunitario.



Propiedad del Cliente

En muchos procesos es necesario recibir documentación u otros elementos provenientes del cliente, la Norma ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2004 en el numeral 7.5.4 nos indican que debemos proteger la propiedad del cliente, aplicar este requisito es muy sencillo, a continuación te mostramos los pasos principales que debemos tener en cuenta:



1. **Identifique** cuales son los documentos o bienes que se necesitan del cliente para la utilización en el proceso o en la ejecución de un proyecto o programa específico.
2. **Reciba los documentos o bienes**, verifique su estado, si cumple con los requisitos necesarios para su utilización (si se encuentran defectos o algún inconveniente comunicarlo al cliente), informe al cliente si estos bienes son devueltos y en cuanto tiempo o si no son devueltos.
3. **Registre adecuadamente los documentos o bienes recibidos**, identifique si en su proceso ya se tiene un formato que permita registrar la información documentos o bienes recibidos o de lo contrario diligencie el formato REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE.
4. **Marque o identifique los documentos o bienes** de tal manera que puedan ser reconocidos para archivarlos o si estos recorren varios puestos de trabajo o si son entregados al propietario.
5. **Tenga organizado el espacio o archivo** para almacenar los documentos o bienes que no se devuelven.

Recuerda que el manejo de datos personales es para el uso requerido, no se le puede dar otra destinación.

Representante de la Dirección

Se genera con la implementación de las normas ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2004 en el numeral 5.5.2, con el fin de que el Sistema de Gestión de Calidad tenga un representante que se comunique con la alta dirección y que cumpla con las siguientes responsabilidades:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

En el Municipio de Pereira el Representante de la Alta Dirección es quien ocupe el cargo de la Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico, de la Secretaría de Planeación, en la actualidad esta cargo de la Magíster Claudia Liliana López Jiménez.

SUCITA



Hay una nueva herramienta para atender de manera organizada la Comunidad Pereirana, es el nuevo programa **SUCITA**, agenda virtual para que a través de la Internet la comunidad pueda separa una cita con los funcionarios que se relacionaron en el programa.

Si tu cargo esta incluido en **SUCITA** debes estar pendiente de las citas asignadas y ser muy organizado y cumplido con el horario que definiste para la atención al público.

De todos depende prestar una excelente atención a la comunidad!!!



Evaluación a Contratistas

Queremos recordar a los interventores de los contratos de prestación de servicios que se debe aplicar la **Evaluación de Proveedores de Servicios**; esta evaluación se debe hacer en la mitad del tiempo de ejecución del contrato y al finalizar, cuando éste sea por un período mayor a 6 meses, si es menor de este tiempo solo al finalizar el contrato.

Los criterios para evaluar son los siguientes:

1. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DEL CONTRATO
2. OPORTUNIDAD EN EL TRABAJO ENTREGADO O SERVICIO PRESTADO
3. INTERACCIÓN CON LA ENTIDAD

El formato lo encuentran en la carpeta compartida **SISGESTIÓN** en la siguiente ruta: \\alctemp\SISGESTION\1. SGC Documentos Oficiales\1. PROCESOS\13 HERRAMIENTAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO\FORMATOS DEL PR HDA

NOTIFICACIONES

Están se refieren a las adiciones, relación a las adiciones, cambios o eliminaciones aprobadas en la documentación del SGC y que se notificaron a través de correo electrónico en el mes de Abril.

Solicitud N°	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN VIGENTE
62	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Registro de Instalación, Mantenimiento y Modificación de Hardware Centro de Cableado	Se elimino
63	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Bitácora de Ingreso a los Centros de Cableado	Se elimino
65	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Registro Tramites de Garantía	Se elimino
66	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Constancia de Retiro de Equipos de Computación para Mantenimiento y Reparación	Se elimino
68	Herramientas de Desarrollo	Solicitud de Perfiles de Usuarios de Mesa de	Se elimino



Solicitud N°	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN VIGENTE
	Administrativo	Ayuda	
69	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Constancia de Instalación de Equipos de Computo	Se elimino
70	Gestión Financiera	Ejecución de Contratos	1
72	Gestión Financiera	Mapa de Riesgos	3
73	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Control de Recibo de Actualizaciones	2
74	Secretaria de Gobierno	Listado de Funcionarios y Contratistas	Act Marzo 15
75	Salud Publica y Seguridad Social	Mapa de Controles	1
77	Gestión Financiera	Solicitud Modificación PAC	1
78	Gestión Financiera	Listado de Funcionarios y Contratistas	Act 24/03/2008
79	Control de Verificación y Evaluación	Asesoría y Acompañamiento	1

Principio del Mes

Principio del Mes

Respeto:

Que significa aceptar la diferencia que tenemos con los demás y a partir de allí comenzar a construir un consenso.

Es no invadir la órbita personal e individual de los demás para aceptar que todos tenemos nuestro propio espacio.

