



Alcaldía de Manizales

MANUAL DE OPERACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

ALCALDÍA DE MANIZALES

2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	7
DIMENSIÓN TALENTO HUMANO	8
1. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	8
1.1. Objetivo General	8
1.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Marco Legal	8
1.4. Definiciones.....	9
1.5. Líneas de Acción	10
1.6. Seguimiento de la Operación de la Política	14
1.7. Responsables de la Operación de la Política	14
2. POLÍTICA DE INTEGRIDAD	16
2.1. Objetivo General	16
2.2. Objetivos Específicos	16
2.3. Marco Legal	16
2.4. Definiciones.....	17
2.5. Líneas de Acción.....	18
2.7. Responsables de la Operación de la Política	20
B- DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	22
3. POLÍTICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	22
3.1. Objetivo General	22
3.2. Objetivos Específicos	22
3.3. Marco Legal	22
3.4. Definiciones.....	23
3.5. Líneas de Acción.....	24
3.6. Responsables de la Operación de la Política	31
3.7. Seguimiento de la Operación de la Política	32
4. POLÍTICA GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO	34
4.1. Objetivo General	34
4.2. Objetivos Específicos	34
4.3. Marco Legal	34
4.4. Definiciones.....	35
4.5. Líneas de Acción.....	36
4.6. Responsables de la Operación de la Política	43

5. POLITICA COMPRAS Y CONTRATACIÓN PUBLICA	46
5.1. Objetivo General	46
5.2. Objetivos Específicos	46
5.3. Marco Legal	47
5.4. Definiciones.....	48
5.5. Líneas de Acción.....	49
5.6. Responsables de la Operación de la Política.....	58
Responsables del decreto.....	59
5.7. Seguimiento	59
C- DIMENSION GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	61
6. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	61
6.1. Objetivo General	61
6.2. Objetivos Específicos	61
6.3. Marco Legal	61
6.4. Definiciones.....	62
6.5. Líneas de Acción.....	62
6.6. Seguimiento de la Operación de la Política	65
6.7. Responsables de la Operación de la Política.....	66
7. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL.....	67
7.1. Objetivo General	67
7.2. Objetivos Específicos	67
7.3. Marco Legal	67
7.4. Definiciones	69
7.5. Líneas de Acción.....	70
7.6. Responsabilidades de la Operación de la Política	72
7.7. Seguimiento de la Operación de la Política	72
8. POLÍTICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES	74
8.1. Objetivo General	74
8.2. Objetivos Específicos	74
8.3. Marco Legal	74
8.4. Definiciones.....	75
8.5. Líneas de Acción.....	76
8.6. Responsables de la Operación de la Política.....	78
8.7. Seguimiento de la Operación de la Política	79
9. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.....	80

9.1. Objetivo General	80
9.2. Objetivos Específicos	80
9.3. Marco Legal	80
9.4. Definiciones.....	82
9.5. Líneas de Acción.....	84
9.6. Responsables de la Operación de la Política	85
9.7. Seguimiento a la Operación de la Política	86
9.8. Lineamientos Complementarios con la Política de Gobierno Digital	88
9.8.1. Lineamientos para la Operación de Datos Abiertos	88
9.8.1.1. Objetivo General	88
9.8.1.2. Objetivos Específicos	88
9.8.1.3. Marco Legal	88
9.8.1.4. Definiciones.....	89
9.8.1.5. Líneas de Acción.....	90
9.8.2. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA LEY DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	92
9.8.2.1. Objetivo General	92
9.8.2.2. Objetivos Específicos	92
9.8.2.3. Marco Legal	92
9.8.2.4. Definiciones.....	92
9.8.2.5. Líneas de Acción.....	94
9.8.2.6. Responsables de la Operación de la Política.....	97
10. POLITICA DEFENSA JURÍDICA	101
10.1. Objetivo General	101
10.2. Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
10.3. Marco Legal	¡Error! Marcador no definido.
10.5. Líneas de Acción.....	¡Error! Marcador no definido.
10.6. Responsables de la Operación de la Política....	¡Error! Marcador no definido.
10.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	¡Error! Marcador no definido.
11. POLITICA MEJORA NORMATIVA.....	101
11.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
11.2. Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
11.4. Definiciones.....	¡Error! Marcador no definido.
11.5. Líneas de Acción.....	¡Error! Marcador no definido.
11.6. Responsables de la Operación de la Política.....	101
11.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	¡Error! Marcador no definido.

12. POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	102
12.1. Objetivo General	102
12.2. Objetivos Específicos	102
12.3. Marco Legal	102
12.4. Definiciones.....	103
12.5. Líneas de Acción.....	105
12.6. Responsables de la Operación de la Política.....	107
12.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	107
13. POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	109
13.1. Objetivo General	109
13.2. Objetivos Específicos	109
13.3. Marco Legal	109
13.4. Definiciones.....	110
13.5. Líneas de Acción.....	111
13.6. Responsables de la Operación de la Política.....	118
13.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	118
14. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	120
14.1. Objetivo General	120
14.2. Objetivos Específicos	120
14.3. Marco Legal	120
14.4. Definiciones.....	121
14.5. Líneas de Acción.....	122
14.6. Responsables de la Operación de la Política.....	126
14.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	127
15. POLITICA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	128
15.1. Objetivo General	128
15.2. Objetivos Específicos	128
15.3. Marco Legal	128
15.4. Definiciones.....	129
15.5. Líneas de Acción.....	131
15.6. Responsables de la Operación de la Política.....	135
15.7. Seguimiento a la Política.....	135
16. POLITICA ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL.....	137
16.1. Objetivo	137

16.2. Objetivos Específicos.....	137
16.3. Marco Legal	137
16.4. Definiciones.....	138
16.5. Líneas de Acción.....	139
16.6. Responsables de la Operación de la Política.....	141
16.7. Seguimiento a la Política.....	141
17. POLITICA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	143
17.1. Objetivo General	143
17.2. Objetivos Específicos.....	143
17.3. Marco Legal	143
17.4. Definiciones.....	143
17.5. Líneas de Acción.....	146
17.6. Responsables de la Operación de la Política.....	148
17.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	149
18. POLITICA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	151
18.1. Objetivo General	151
18.2. Objetivos Específicos.....	151
18.3. Marco Legal	151
18.4. Definiciones.....	152
18.5. Líneas de Acción.....	153
18.6. Responsables	162
18.7. Seguimiento de la Operación de la Política.....	162
19. POLÍTICA CONTROL INTERNO	164
19.1. Objetivo.....	¡Error! Marcador no definido.
19.2. Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
19.3. Marco Legal	¡Error! Marcador no definido.
19.4. Definiciones.....	¡Error! Marcador no definido.
19.5. Líneas de Acción.....	¡Error! Marcador no definido.
19.6. Responsables	¡Error! Marcador no definido.
19.7. Seguimiento a la Política.....	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, mediante el Decreto 0419 del 5 de septiembre de 2023, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía.

Este proceso ha permitido agilizar su implementación en la entidad, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo con esto la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y control y mejora del esquema operativo de MIPG, dejando la estructura de las políticas, y líneas de acción.

Cada política será trabajada a través de mesas técnicas, con planes de trabajo anuales, estas mesas tendrán que reunirse periódicamente con carácter obligatorio, deberán reportar los avances, de las actividades al Comité de Desempeño Institucional con el fin de que se tomen las decisiones, atendiendo la implementación y operación del modelo.

Finalmente, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, adscrita a la secretaria de Servicios Administrativos, como Líder de MIPG, desarrolló conjuntamente con los funcionarios enlaces de cada dependencia la compilación y expedición de este Manual, buscando con ello promover la gestión y eficiencia de la entidad manteniendo su vigencia.

El Manual Operativo, que presentamos se ha desarrollado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, describiendo los diferentes mecanismos a través de los cuales se deben dinamizar cada una de las 19 políticas, en el marco del direccionamiento y la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con la siguiente estructura:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco legal,
- Definiciones
- Líneas de acción
- Responsables
- Seguimiento

Este manual, podrá ser consultado en la sede electrónica de la Alcaldía de Manizales en el botón de transparencia y acceso a la información pública, así mismo, debe ser objeto de socialización a los funcionarios de la administración municipal con el fin de que en sus actuaciones administrativas estén inmersas los lineamientos descritos en este documento.

A- DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

1. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

1.1. Objetivo General

Fortalecer la administración del talento humano de manera integral, a través de la formulación e implementación de estrategias para la articulación de los procesos de vinculación, permanencia, retiro, prestaciones sociales, bienestar, capacitación y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para contribuir al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado, impactando el desarrollo personal y laboral de los colaboradores de la Alcaldía de Manizales.

1.2. Objetivos Específicos

- Realizar las acciones operativas que garanticen el cumplimiento de la Administración del Talento Humano.
- Fomentar el desarrollo de las competencias y habilidades de los colaboradores por medio de las acciones de capacitación, inducción y reinducción de acuerdo con las necesidades identificadas a través de los diferentes mecanismos de recolección de información.
- Promover espacios de transformación de la calidad de vida de los colaboradores, a través del desarrollo del plan de bienestar e incentivos.
- Desarrollar y promover el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lineamientos normativos y las particularidades de la entidad.

1.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de Función Pública
Ley 909 de 2014	Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 2088 de 2021	Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones.
Ley 2191 de 2022	Por medio de la cual se regula la desconexión laboral – Ley de desconexión laboral
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Decreto Ley 1567 de 1998	Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

Decreto Ley 894 de 2017	Por el cual se dictan normas en materia de empleo
Decreto Nacional 051 de 2018	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, y se deroga el Decreto 1737 de 2009.
Decreto Nacional 815 de 2018	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales
Decreto 2539 de 2005	Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos ley 770 y 785 del 2005.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley
Acuerdo de la CNSC No. 6176 de 2018	Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba.
Resolución DAFP 0667 de 2018	Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas
Decreto 1960 de 2019	Por el cual se modifica la Ley 909 de 2004 y el Decreto ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones
Circular externa 100 – 10 de 2014	Orientaciones en materia de capacitación y formación de los empleados públicos
Resolución 390 de 2017	Actualización de lineamientos de la política del empleo público en lo referente a capacitación.
Ley 115 de 1.994	Ley General de Educación. Ordena la organización del Sistema Educativo Colombiano
Decreto 1075 de 2015	Decreto único del sector educativo
Nota: La normatividad anterior estará sujeta a las disposiciones que las modifiquen, complementen o deroguen.	

1.4. Definiciones

Competencia: Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un funcionario público debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno sin importar el nivel de cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido.

Desempeño: Medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.

Desarrollo de Capacidades: Proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las competencias necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

Evaluación del desempeño: Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Gerencia Pública: Hace referencia al grupo de empleos de naturaleza gerencial que conllevan ejercicio de responsabilidad directiva en la administración pública de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial, quienes dirigen las acciones estratégicas y coordinan la óptima ejecución de las metas, permitiendo el cumplimiento de los planes de cada entidad.

Gestión Estratégica del Talento Humano: Es la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos y con el propósito fundamental de la entidad.

Organización: conjunto de personas y/o grupos que, de acuerdo con procedimientos y reglas comunes, se esfuerza por conseguir uno o más objetivos preestablecidos.

Plan Institucional de Capacitación - PIC: Conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Es un sistema de gestión para la prevención, manejo y control de los riesgos, en el contexto laboral.

Talento humano: Son las personas, sus conocimientos, experiencias, habilidades y pasiones que permiten movilizar a la organización hacia el logro de sus cometidos.

Vinculación de personal: Es el proceso que tiene como objetivo la preselección, selección e ingreso de nuevo personal a una empresa determinada.

1.5. Líneas de Acción

☐ Autodiagnóstico

De manera anual debe ser diligenciado el autodiagnóstico de la matriz de gestión estratégica del talento humano, la cual servirá como insumo para la elaboración del plan de acción y priorización de las rutas de valor a intervenir.

☐ Vinculación

El secretario de despacho de las secretarías de servicios administrativos y educación según corresponda, en coordinación con los equipos de trabajo de gestión humana analizarán las necesidades del servicio de la planta definitiva y de la planta temporal notificando las vacantes temporales o definitivas pendientes por proveer.

De acuerdo a lo anterior, la unidad respectiva, adelantará la provisión de los cargos aplicando los procedimientos vigentes y establecidos dentro del sistema de gestión integral.

El proceso de administración del talento humano iniciará los trámites establecidos en dichos procedimientos, así como en la normatividad vigente para la provisión del empleo.

Los planes relacionados con la vinculación corresponden a: plan anual de vacantes y plan anual de previsión.

☐ Desarrollo

Para llevar a cabo el proceso de selección y vinculación se ejecutan los procedimientos correspondientes a cada proceso según el alcance y responsabilidades de cada funcionario que interviene, los cuales se encuentren definidos en el aplicativo designado por la entidad para tal fin.

❑ **SIGEP II**

Garantizar que las novedades de personal se mantengan actualizadas dentro de este aplicativo o la herramienta que disponga la autoridad competente, para lo cual el funcionario deberá mínimo cada 2 años realizar la respectiva actualización de su hoja de vida y entregar el soporte a la unidad de gestión humana para archivar en la historia laboral. En cuanto a la declaración de bienes y rentas se dará estricto cumplimiento al requerimiento de ley.

❑ **Retiro**

Para el caso de los servidores públicos que cumplen con los requisitos de pre pensionados, desde la oficina de bienestar de personal se les realiza un proceso de acompañamiento a través de talleres vivenciales donde los participantes pueden afrontar de una manera más positiva la nueva etapa de vida que los espera.

Al momento de finalización de la relación laboral, los funcionarios deberán acreditar la paz y salvos correspondientes establecidos en el formato de entrega definitiva del puesto de trabajo, con el fin de proceder a la liquidación y pago de las prestaciones a que haya lugar.

❑ **Bienestar e Incentivos**

El secretario de despacho de las secretarías de servicios administrativos y educación según corresponda, en coordinación con el equipo de administración del talento humano, realizarán la formulación del plan de bienestar e incentivos teniendo en cuenta las necesidades de los colaboradores, definidos mediante encuesta que se aplicará al finalizar cada vigencia.

También se tendrán como insumos para dicha formulación los resultados de la medición de clima laboral, diagnóstico del riesgo psico sociolaboral y los lineamientos entregados por el departamento administrativo de la función pública - DAFP en materia de gestión del talento humano.

Las acciones puntuales se consignarán en el plan anual de bienestar, el cual se adaptará a las variables de cada vigencia.

❑ **Capacitación, Inducción y Reinducción**

El secretario de despacho de las secretarías de servicios administrativos y educación, el jefe de oficina de formación y capacitación y/o el profesional universitario recursos humanos de educación, definirán para cada vigencia el instrumento a aplicar para realizar la recolección de necesidades de capacitación de los colaboradores adscritos a las diferentes dependencias de la administración municipal.

Una vez recopilada la información se consolida según los ejes temáticos definidos en el plan institucional de capacitación – PIC el cual se define para el cuatrienio y se presenta a la comisión de personal, para los fines pertinentes.

Posteriormente se elaborará el cronograma anual de ejecución del plan anual de capacitación, el cual será socializado con los colaboradores en los canales institucionales definidos para manejar la comunicación interna.

Igualmente, de manera anual se realiza seguimiento al cronograma establecido y se presenta informe por escrito al secretario de despacho de la secretaría de servicios administrativos y de educación, líder de proyecto de la unidad de gestión humana y profesional universitario de recursos humanos de educación.

Los programas de inducción y reinducción se llevarán a cabo conforme a los tiempos establecidos y regulaciones legales vigentes.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

El secretario de despacho de la secretaria de servicios administrativos y el equipo del SGSST diseñarán el plan anual de trabajo dando cumplimiento a los requisitos de ley vigentes, el cual debe ser presentado al comité de desempeño institucional, y al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (copasst).

Para el caso de los colaboradores pertenecientes al sistema general de participaciones – sgp de la secretaría de educación, se conformará el SGSST independiente, el cual deberá llevarse a aprobación al comité de desempeño institucional.

Trabajo en casa

Mediante acto administrativo expedido por la entidad se definen los criterios que aplican para los servidores públicos de la administración central municipal, en caso de que requieran ser beneficiarios de esta modalidad de trabajo. La solicitud de trabajo en casa debe ser legalizada en la unidad de gestión humana por el aplicativo dispuesto para tal fin.

Horario Flexible

Mediante acto administrativo expedido por la entidad, se define la jornada laboral para la prestación del servicio a la comunidad en general. En casos especiales de protección familiar, el colaborador podrá solicitar ante la unidad de gestión humana ser beneficiario del horario flexible establecido mediante el aplicativo dispuesto para tal fin.

Nota aclaratoria: de conformidad con la ley [1857](#) de 2017, «por medio del cual se modifica la ley [1361](#) de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones», señala: “...los empleadores podrán adecuar los horarios laborales para facilitar el acercamiento del trabajador con los miembros de su familia, para atender sus deberes de protección y acompañamiento de su cónyuge o compañera(o) permanente, a sus hijos menores, a las personas de la tercera edad de su grupo familiar o a sus familiares dentro del 3er grado de consanguinidad que requiera del mismo; como también a quienes de su familia se encuentren en situación de discapacidad o dependencia...”

Desconexión Laboral

Se cuenta con la política interna de desconexión laboral la cual tiene como finalidad el derecho que tienen todos los servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.

❑ Comité de Convivencia Laboral

Conforme a la ley 1010 de 2006, se tiene establecido el citado comité para asuntos que se presenten entre funcionarios de la administración central. Así mismo, se tiene establecido el comité para periodos de 2 años, el cual es conformado de acuerdo a la normatividad vigente.

Para el caso de las quejas que se presenten en la cual una de las partes ostente la calidad de directivo docente, docente y administrativo del sistema general de participaciones – sgp de la secretaría de educación se cuenta con un comité de convivencia propio de dicho sistema.

❑ Comisión de Personal

Conforme a la ley 909 de 2004, se tiene establecido una comisión de personal, conformada por dos (2) representantes de la entidad u organismo designados por el nominador o por quien haga sus veces y dos (2) representantes de los empleados quienes deben ser de carrera administrativa y elegidos por votación directa de los empleados. En igual forma, se establecerá una comisión de personal para los funcionarios del sistema general de participaciones – SGP de la secretaría de educación, conforme concepto sala plena del 26 de enero de 2020 de la CNSC.

Así mismo, se tiene establecida la comisión para periodos de 2 años, la cual es conformada de acuerdo a la normatividad vigente.

❑ COPASST

Conforme al decreto 1072 de 2015, se tiene establecido el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, para promover y vigilar las normas de seguridad y salud en el trabajo. Para el caso de los funcionarios del sistema general de participaciones – SGP de la secretaría de educación, se conformará su propio comité.

Así mismo, se tiene establecido el comité para periodos de 2 años, el cual es conformado de acuerdo a la normatividad vigente.

❑ Acuerdos Sindicales

Se tienen suscritos acuerdos laborales con las diferentes organizaciones sindicales, frente a los cuales se les da cumplimiento a los compromisos pactados en debida forma. Las peticiones presentadas por dichas organizaciones se tramitan dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 160 de 2014, y demás normas que lo modifiquen, complementen o adicione.

❑ Evaluación del Desempeño Laboral y Acuerdos de Gestión

El proceso de evaluación del desempeño laboral para los funcionarios de carrera administrativa y en periodo de prueba se adopta de manera anual mediante resolución interna, dando cumplimiento a la normatividad vigente y las directrices impartidas por la comisión nacional del servicio civil – CNSC.

En cuanto a los acuerdos de gestión para gerentes públicos, se aplican los lineamientos entregados por la ley 909 de 2004 y directrices impartidas por el ente competente.

Para los directivos docentes y docentes del sistema general de participaciones – SGP de la secretaría de educación se aplica la cartilla y lineamientos emanados del ministerio de educación nacional.

1.6. Seguimiento De La Operación De La Política

Los instrumentos utilizados para el seguimiento de la operación de la política son:

Plan de acción: través de esta herramienta se verificará las actividades establecidas y los avances relacionados con la política gestión estratégica de talento humano.

Indicadores: se definirán indicadores asociados al proceso de administración del talento humano de la entidad, para el seguimiento periódico, control y evaluación, relacionados con actividades a desarrollar.

Formulario único de avance a la gestión (FURAG): se hará el reporte oficial de gestión estratégica de talento humano, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Política de gestión estratégica de talento humano: el equipo de talento humano realizará el seguimiento periódicamente a cada uno de los planes formulados relacionados en esta política.

Nota aclaratoria: todos los planes que hacen parte integral de la política de gestión humana deben ser aprobados por el comité institucional de gestión y desempeño, y posteriormente publicados el 31 de enero de cada vigencia en la página web de la alcaldía de Manizales.

1.7. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano	Servicios Administrativos Educación	Líder de Programa Gestión Humana Jefe Oficina Unidad Administrativa y Financiera Secretaría de Educación	Profesional Universitario Bienestar de Personal - Jefe Oficina Capacitación - Profesional Especializado SST- Profesional Universitario – Recursos Humanos Profesional Universitario Bienestar Educación

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Mesa Técnica de MIPG Política Talento Humano</p> <p>José Isidro Cuy Vargas Líder de Proyecto Gestión Humana</p> <p>Alexandra Ríos Villa Profesional Universitario Bienestar</p> <p>Claudia Villegas Hauss Jefe de Oficina Capacitación</p> <p>Germán Sánchez Cano Profesional Especializado SST</p> <p>Lady Lisbeth Jovel Vanegas Profesional Universitario Bienestar Educación</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

2. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

2.1. Objetivo General

Promover la construcción de una cultura de integridad, basada en los valores establecidos dentro del código de integridad de la Alcaldía de Manizales, orientada al fortalecimiento de la lucha contra la corrupción que permita ofrecer a los ciudadanos un desempeño institucional y un comportamiento probo por parte de sus servidores públicos.

2.2. Objetivos Específicos

- Promover y fomentar la apropiación de los valores y principios del servicio público, a través de la gestión y socialización del código de integridad de la Alcaldía de Manizales.
- Realizar campañas de socialización de los principios y valores del código de integridad de la Alcaldía de Manizales, que permitan la apropiación de los mismos en el comportamiento de los servidores públicos.
- Gestionar de manera oportuna los conflictos de interés que puedan presentarse en ocasión del ejercicio de sus funciones de los servidores públicos de la Alcaldía de Manizales
- Promover y fomentar una cultura de prevención contra la corrupción a través de la implementación de mecanismos de control interno que permitan la detección y tratamiento de los eventos que se presenten o los potencialmente riesgosos.

2.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 190 de 1995	Dicta normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 1474 de 2011	Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Capítulo II - Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones.
Decreto 1083 de 2015 del Sector de Función Pública	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Título 22, Parte 2, Libro 2
Ley 1778 de 2016	Dicta normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción

Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario. Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario.
Ley 2013 de 2019	Establece la publicación y divulgación proactiva de la Declaración de Bienes y Rentas, Registro de conflictos de interés y Declaración del impuesto sobre la renta y complementarios de todos los servidores públicos del país
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario. ✓ Ley 2013 de 2019: Establece la publicación y divulgación proactiva de la Declaración de Bienes y Rentas, Registro de conflictos de interés y Declaración del impuesto sobre la renta y complementarios de todos los servidores públicos del país
Ley 2016 de 2020	Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y crea el Sistema Nacional de Integridad
Decreto 830 de 2021	Establece el régimen de las Personas Expuestas Políticamente (PEP)
Directiva Presidencial 001 de 2022	Establece lineamientos frente a contratos de prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión
Decreto Municipal 0419 de 2023	Por el cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Alcaldía de Manizales
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

2.4. Definiciones

Código de Integridad: Alineación consistente con y el cumplimiento de las normas, los valores y los principios éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos en el sector público por encima de los intereses privados

Corrupción: Abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, en el que se incurre al ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Conflicto de Interés: Situación en la que el interés personal de quien ejerce una función pública colisiona con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en el ejercicio de sus funciones

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado o de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712, 2014, art. 6).

Partes interesadas: Persona o colectivo que se relaciona con una organización, que se ve afectado por las acciones y decisiones de esta y tiene expectativas sobre el cual debería ser su comportamiento.

Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano (PAAC): Es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión que integra las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción y busca que el ciudadano conozca de primera mano el desarrollo y las acciones programadas por las entidades.

Conflictos de intereses: Cuando se produce una confrontación entre el interés público y los intereses privados del funcionario

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

2.5. Líneas de Acción

❑ Código de Integridad

El Código de Integridad de la Alcaldía de Manizales será la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad en las actuaciones administrativas de los servidores públicos.

Es competencia de la Secretaría de Servicios Administrativos oficina de Transparencia y Gobierno Abierto realizar estrategias y campañas semestrales de socialización y divulgación del Código de Integridad, que permita comprender que los valores éticos adoptados, así mismo, hacer una evaluación anual si es necesario actualizar los valores y principios

Como canales de comunicación y mecanismos de retroalimentación con los servidores públicos se realizarán encuestas, que den cuenta del nivel de apropiación de los valores y principios a través del correo electrónico, intranet, página web, que ayuden a mejorar la estrategia implementación y apropiación del Código de Integridad

La oficina de capacitación programará y realizar actividades para la inducción o reinducción de los servidores públicos con el propósito de afianzar las temáticas del Código de Integridad de la Alcaldía

Los funcionarios públicos adscritos a la Alcaldía de Manizales Independientemente del rango jerárquico que ocupe en la Entidad, deberán asumir y cumplir los principios y valores el Código de Integridad, sin perjuicio de las normas, códigos o manuales vigentes y tendrán la obligación de cooperar con las actividades programadas por la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto para lograr su apropiación.

❑ Diagnóstico de la Política de Integridad de la Alcaldía de Manizales

Revisar el estado de avance o desarrollo de la política de integridad una vez año previo a la formulación del Plan Anual de Integridad, a través de herramientas de autodiagnóstico y evaluación, así como los resultados de los mecanismos de medición de la política, mediante reuniones con los funcionarios enlace de MIPG de cada secretaria.

❑ Plan Anual de Integridad

En coordinación con los funcionarios enlaces de MIPG de cada secretaria se formulará de manera participativa el Plan Anual de Integridad de cada vigencia de conformidad con el procedimiento Elaborar Plan Anual de integridad y el formato establecido en la plataforma de gestión definida para ello, para tal fin, en el cual se realizará semestralmente el seguimiento a las actividades planteadas.

Las actividades de este plan deben contemplar campañas, y acciones de socialización, dirigidas a los funcionarios de la Alcaldía de Manizales, así como la aplicación de instrumentos que den cuenta del nivel de apropiación tanto de los valores como los principios.

❑ Evaluar y Controlar Las Acciones de Implementación y Desarrollo de la Estrategia de Integridad

La Secretaría de Servicios Administrativos a través de la Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto debe implementar mecanismos para identificar, prevenir, mitigar, hacer monitoreo efectivo y dar las alertas tempranas de los riesgos de gestión y de corrupción, para que la tercera línea de defensa realice el seguimiento.

Deben implementarse acciones y procedimientos que orienten a los servidores a garantizar la integridad, mediante la identificación y la evaluación adecuada de los riesgos tanto de corrupción como de gestión, los primeros con una periodicidad trimestral y los segundos semestrales.

❑ Conflicto de Intereses

La Secretaría de Servicios Administrativos a través de la Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto hará monitoreo a la efectividad de los controles implementados por las áreas responsables para exigir el cumplimiento de las declaraciones de bienes, rentas, conflictos de intereses por parte de los servidores públicos y contratistas obligados por la Ley 2013 de 2019 y el Decreto 830 de 2021 a través del Aplicativo por la Integridad Pública para contribuir a la gestión preventiva de conflictos de intereses, la transparencia y el control social

Así mismo debe velar por que se encuentre publicada información sobre gestión del talento humano, rendición de cuentas, resultados y avance de la gestión institucional, gestión contractual, declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses, condiciones de acceso a la oferta institucional oportuna y actualizada, entre otros, que permita fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, el control social y la participación ciudadana de conformidad con las políticas de relación del Estado con la ciudadanía e integridad pública.

❑ Regalos, Obsequios y Dádivas

Los servidores públicos, contratistas y partes interesadas deberán informar de cualquier sospecha de soborno, corrupción, fraude o conducta ilícita inmediatamente a la Unidad de Control Interno Administrativo y/o Disciplinario, o a la Oficina de Transparencia. Si las opciones anteriores no resultan apropiadas, también podrán realizar su denuncia/queja a través de los medios dispuesto por la Alcaldía de Manizales.

2.6. Seguimiento de la Operación de la Política

Plan de Acción: A través de esta herramienta se verificará las actividades establecidas y los avances relacionados con la Política Operativa de Integridad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC: EL Equipo de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año en el tiempo determinado, con monitoreo de la Unidad de Transparencia

Plan Anual de Integridad: la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto realizará el seguimiento y monitoreo a las acciones del Plan de Gestión de la Integridad identificadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Formulario de autodiagnóstico: La Unidad de Transparencia y Gobierno realizará anualmente ó cuando lo considere necesario, el Autodiagnóstico de Integridad, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

2.7. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Talento Humano	Integridad	Servicios Administrativos y Educación	Líder de Proyecto de Gestión Humana Jefe de oficina Unidad Administrativa y Financiera Educación	Jefe de oficina y profesionales Unidad Transparencia y Gobierno Abierto Profesional Universitario Recursos Humanos Educación Profesional Universitario de Bienestar Educación

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Equipo de Trabajo Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Francisco Javier Gómez Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Olga Lucía Acosta Orozco Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Luz Dary Calvo Mejía Jefe de Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

B - DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

3. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

3.1. Objetivo General

Orientar la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con el fin de fortalecer su gestión, garantizar el cumplimiento de la misión, lograr los objetivos institucionales y satisfacer las expectativas de los grupos de interés en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3.2. Objetivos Específicos

- Orientar la implementación y los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión, visión, funciones y objetivos de la Entidad.
- Fortalecer el direccionamiento estratégico de la Entidad en articulación con el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan de Ordenamiento Territorial.
- Consolidar instrumentos que permitan medir, evaluar y valorar tanto la gestión como el desempeño de la Entidad.
- Proporcionar las orientaciones para realizar de forma estandarizada, eficaz y efectiva la planeación de las políticas públicas que asuma la Alcaldía de Manizales.

3.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Artículos 209, 339 y 341 sobre el principio de planeación
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.
Ley 152 de 1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto Único reglamentario de 2015.
Acuerdo 1075 de 2020	Por medio del cual se expide el Estatuto Orgánico de Presupuesto del Municipio de Manizales
Acuerdo 0958 de 2 de agosto de 2017	Por el cual se adopta la revisión ordinaria del contenido de largo plazo del Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Manizales.
Decreto 0419 del 5 de sept de 2023	Decreto municipal, que define los líderes y gestores responsables de cada Secretaría de la Alcaldía de Manizales responsables de dinamizar cada una de las políticas.

3.4. Definiciones

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal

Desempeño: Medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo

Direccionamiento Estratégico: ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos

Indicador: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad

Meta: Expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos.

Objetivos estratégicos: Es la expresión de los logros que se espera que las entidades públicas alcancen en el largo y mediano plazo, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las prioridades del gobierno

Plan de acción anual: Son documentos que desagregan objetivos, estrategias, líneas de acción, cronogramas, entre otros aspectos, de mediano y largo plazo en hitos o metas anuales y medibles en el corto plazo

Plan de acción del plan de desarrollo: Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite dentro de cada entidad de la Administración, orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos.

Plan de desarrollo territorial: Es el instrumento de planificación que orienta las acciones de las administraciones departamentales, distritales y municipales durante un período de gobierno.

Plan operativo anual de inversiones (POAI): Se define como, el conjunto de proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, considerando para cada uno de ellos su costo, la fuente de financiación y la asignación presupuestal anual; clasifica los proyectos de inversión por sectores, entidades y programas

Proyectos de inversión: Se define como el conjunto de actividades que se desarrollan en un periodo determinado, en el cual se involucran recursos financieros, físicos, humanos, etc. con el propósito de transformar una situación problemática de una población específica.

Recursos presupuestales: Son las asignaciones consignadas en el presupuesto anual de cada entidad, acorde con las normas que rigen la materia para cada una, y que le permiten definir monto de gastos a incurrir para cumplir con sus funciones y competencias, para producir los bienes y prestar los servicios a su cargo.

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos

Resultado: Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios que presta a sus grupos de valor

3.5. Líneas de Acción

❑ Acciones Generales Del Proceso De Planeación

Las Secretarías de Planeación y Servicios Administrativos liderarán el ejercicio de revisión y actualización de la plataforma estratégica de la Entidad (propósito, misión, visión, valores y objetivos y demás contenidos que la integren).

A través del Plan de Capacitación Institucional se promoverá, para los funcionarios, espacios de reflexión sobre el valor público que debe generar la Alcaldía de Manizales, en coherencia con la razón de ser de la entidad, el objeto para el cual fue creada, los derechos que garantiza y los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver.

Las Secretarías de Planeación y Servicios Administrativos oficina de Transparencia y Gobierno Abierto y Ventanilla Única liderarán, en el marco de la política de Servicio al Ciudadano con cada Secretaría un ejercicio para caracterizar los grupos de valor, con el fin de identificar ciudadanos y organizaciones sociales a los cuales la Alcaldía de Manizales debe dirigir sus productos, servicios e información.

Las Secretarías de Planeación y Servicios Administrativos oficina de Transparencia y Gobierno Abierto diseñarán mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y en las distintas fases del ciclo de la gestión pública (formulación de planes, programas o proyectos de la entidad).

La Secretaría de Planeación en concurrencia con las demás secretarías, identificarán y priorizarán las necesidades de los grupos de valor, así como los resultados y efectos que se esperan lograr en el corto, mediano y largo plazo.

La Secretaría de Planeación en coordinación con la Secretaría de Hacienda verificarán que el presupuesto de cada vigencia este alineado con la planeación institucional.

El comité institucional de gestión y desempeño en coordinación con la secretaria de planeación y el apoyo de la secretaria de servicios administrativos promoverán e impulsarán el diseño, el desarrollo, la implementación y la operación de un sistema informático que articule los diferentes instrumentos de planeación con el fin de tener una fuente de información unificada que permita la toma de decisiones informadas y basadas en datos.

La Secretaría de servicios administrativos y la secretaria de planeación trabajarán en la articulación dentro del sistema financiero del municipio, las alternativas que permitan integrar las ejecuciones presupuestales con los indicadores y las metas del plan de desarrollo municipal con el fin de hacer seguimiento a la ejecución presupuestal.

❑ **Diagnóstico De Capacidades**

En el marco de la gestión por resultados, las Secretarías de Planeación y Servicios Administrativos en el marco de la política de Talento Humano definirán un mecanismo para focalizar, identificar y designar funcionarios de planta, que actúen como gestores en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los diferentes instrumentos de planificación al interior de las diferentes Secretarías.

Las Secretarías de Planeación y Servicios Administrativos Unidad Tecnológica, realizarán un inventario que permita identificar la disponibilidad y uso de sistemas de información para el proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.

La Alcaldía de Manizales identificará y promoverá alianzas estratégicas para obtener apoyo y cooperación de organismos internacionales, nacionales y municipales, para el desarrollo de los planes, políticas y programas.

❑ **Instrumentos Para La Formulación Y Ejecución De Plan De Desarrollo**

En el proceso de formulación del Plan de Desarrollo, la Administración Municipal en cabeza del Alcalde electo, deberá acogerse a los lineamientos que se establecen a continuación y a los demás que dicte la normatividad vigente, el Departamento Nacional de Planeación y los definidos en el manual de procesos y procedimientos de la Alcaldía, así:

El Alcalde electo designará el equipo líder que tendrá a cargo el proceso de formulación del Plan de Desarrollo para los cuatro años de gobierno. Dicho equipo deberá a su vez, establecer el cronograma para el desarrollo de cada una de las etapas de formulación del plan, incluida la etapa de alistamiento; así como los recursos para financiar la logística del proceso de construcción del Plan.

A partir de las propuestas plasmadas en el Programa de Gobierno, el Equipo Líder y los delegados de las diferentes secretarías definirán las líneas estratégicas que orientarán la gestión del municipio durante los cuatros años de gobierno.

El equipo líder y los delegados de las diferentes Secretarías guiarán y/o construirán el diagnostico a partir de las líneas estratégicas previamente definidas.

El equipo líder identificará y guiará el mecanismo de participación durante la etapa de construcción del plan, teniendo en cuenta los grupos de valor y las organizaciones sociales identificadas en el Municipio. Los resultados y conclusiones de los encuentros de participación harán parte del diagnóstico del plan de desarrollo.

El equipo líder guiará la construcción del plan estratégico del plan de desarrollo, en el que quedarán plasmados de forma organizada los compromisos de la administración Municipal para el cuatrienio y los productos de orden institucional, con sus respectivas metas, indicadores e impactos.

El equipo líder guiará la construcción del Plan Plurianual de Inversiones del Plan de Desarrollo, a partir del cual se estimarán los recursos que financiarán las diferentes apuestas del alcalde electo.

Es fundamental que el Plan de desarrollo quede articulado con el Plan Ordenamiento Territorial vigente, el marco fiscal de mediano plazo, la visión de largo plazo y los planes estratégicos sectoriales.

El equipo líder para la formulación del plan de desarrollo deberá identificar las líneas o ejes estratégicos del plan de desarrollo nacional que apliquen al Municipio.

Una vez aprobado el plan de desarrollo y antes de dar inicio a la formulación de proyectos y del plan indicativo, las secretarías de planeación y hacienda darán cumplimiento a la etapa de armonización física y presupuestal de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión del Municipio.

Respecto a los instrumentos de ejecución del Plan de Desarrollo se plantean las siguientes acciones:

- **Banco De Programas Y Proyectos De Inversión Municipal**

Las ejecuciones del componente de inversión deben estar sustentadas en los proyectos de inversión, que serán el insumo fundamental para llevar a cabo cualquier contratación previa expedición de certificado del banco de Programas y Proyectos, de conformidad con el manual del banco de Programas y Proyectos.

- **Planeación Operativa Anual de Inversiones - POAI**

La Secretaría de planeación establecerá las directrices y lineamientos para la planeación operativa anual de inversiones y definirá el procedimiento correspondiente y el instrumento a utilizar, el cual debe reunir el conjunto de programas y proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, debe considerarse para cada uno de ellos el costo, las fuentes de financiación y la asignación presupuestal anual.

Una vez se cuente con los techos presupuestales asignados para cada Secretaría, la Secretaría de Planeación emite instrucciones y los formatos para la distribución de los recursos tanto internos como externos de conformidad con los proyectos de inversión municipal radicados en el Banco de programas y Proyectos de la Alcaldía de Manizales.

Una vez se cuente con los insumos se consolidada en articulación con la Secretaría de Hacienda, se socializa en Consejo de Gobierno quedando como evidencia el acta de la reunión.

Este plan es revisado por el CONFIS municipal, que además determina los lineamientos para su incorporación en el correspondiente proyecto de presupuesto.

La secretaria de despacho de la secretaria de planeación realiza presentación ante el Concejo Municipal sobre la distribución de los recursos por cada Secretaría de Despacho.

- **Plan Indicativo Cuatrienal**

Una vez aprobado el Plan de Desarrollo, el equipo designado elaborará el Plan Indicativo Cuatrienal, siguiendo los lineamientos que establezca el Departamento Nacional de Planeación y los descritos en los procesos y procedimientos de la Entidad.

El equipo designado velará porque a través del Plan Indicativo se atiendan y resuelvan las expectativas de los grupos de interés y se prioricen las metas que permitan cumplir lo establecido en el Plan de Desarrollo, en términos de servicios y productos, recursos y tiempos.

Una vez elaborado el Plan Indicativo, el secretario de Planeación lo presentará ante el Consejo de Gobierno para que se someta a aprobación. Cuando sea necesario ajustar el Plan Indicativo, la nueva versión debe ser aprobada por la misma instancia que lo aprobó.

- **Planes de Acción**

El plan de acción es una herramienta de gestión que permite a las secretarías y entidades descentralizadas orientar estratégicamente sus procesos, instrumentos y recursos disponibles hacia el logro de objetivos y metas anuales.

Con base en el Plan de Desarrollo municipal aprobado, las respectivas secretarías y entidades descentralizadas, con la coordinación de la Secretaría de Planeación, el correspondiente plan de acción, y lo someterá a la aprobación del Consejo de Gobierno.

Las modificaciones al plan de acción deben ser sustentadas con argumentos técnicos que las justifiquen y radicadas al banco de proyectos de inversión municipal; allí se revisará la solicitud y cuando no afecten el cumplimiento de las metas programadas se dará traslado para ser aprobada por la misma instancia que aprobó la primera versión, es decir el consejo de gobierno.

La secretaria de planeación enviará para la publicación en la página web el Plan de Acción, a más tardar el 31 de enero de cada año. Este plan de acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

- **Presupuesto y Plan Anualizado de Caja – PAC**

Las acciones que se desarrollan en estos instrumentos de planeación se plantean en la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público y en la política de compras y contratación pública.

- **Instrumentos De Planeación Y Ejecución Del Plan De Ordenamiento Territorial**

El municipio de Manizales a través del Acuerdo No. 0958 de 2 de agosto de 2017 "Por el cual se adopta la revisión ordinaria del contenido de largo plazo del Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Manizales" adoptó el POT de segunda generación, el cual incluye todo lo concerniente a la visión de largo plazo, el modelo de ocupación territorial con vigencia hasta el 2031. Este Acuerdo es la principal Carta de Navegación en materia de ordenamiento territorial para el municipio y comprende entre otros los siguientes contenidos:

- Diagnóstico
- Formulación (Documento Técnico de Soporte General, Urbano y Rural)
- Sistemas Estructurantes: Estructura Ecológica, Gestión del Riesgo, Espacio Público, Equipamientos, Movilidad, Servicios Públicos, Patrimonio, entre otros.
- Cartografía Temática por Sistemas Estructurantes y Sistema Normativo
- Fichas Normativas Urbana y Rural
- Instrumentos de Gestión y Financiación
- Programa de Ejecución del POT
- Expediente Municipal

❑ Instrumentos De Planeación Y Ejecución De Las Políticas Públicas Del Municipio

Para la implementación de esta línea de política, se deben considerar los siguientes criterios:

Reflexión: Los equipos de trabajo deberán reflexionar sobre la razón de ser de la política a formular, los derechos que garantiza y los problemas y necesidades sociales que están llamadas a resolver. Es decir, sobre cuál es el valor público que debe generar. Analizar si es necesario emprender un ejercicio tan complejo como formular política o diseñar un buen programa es suficiente para resolver las problemáticas identificadas.

- Resultados: La alcaldía debe definir o establecer posibles resultados y efectos que espera lograr. Y hacia éstos se deben encaminar los productos y servicios que se programen.
- Diagnóstico: Un diagnóstico actualizado y completo es la base de un buen ejercicio de planeación y permite plantear un escenario futuro con las situaciones resueltas o parcialmente disminuidas.
- Planes de acción: Tanto el subproceso de formulación, como de implementación de políticas deberán acoger los instrumentos para elaborar planes de acción anual, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 152 de 1994, y en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, en el que se establece que debe especificar los objetivos, las metas, los indicadores de resultado, los productos y los responsables de las líneas de acción y de las etapas previstas para la formulación.
- Seguimiento: Desde el inicio del ejercicio de planeación se debe considerar la formulación de los indicadores, que se constituyen en los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación del cumplimiento. Lo que a su vez permite verificar el logro de los objetivos.
- Riesgos: En la gestión de las políticas se deben considerar los riesgos administrativos que puedan presentarse y restringir el cumplimiento de las metas en materia de formulación o implementación, así como la definición y aplicación de los controles a los riesgos que puedan afectar el logro de este objetivo institucional.

❑ Planeación Estratégica De Las Políticas Públicas

La planeación estratégica de las políticas públicas se formula en tres momentos: El primero tiene que ver con la construcción del documento de política que se formula y planea para un mínimo de 12 años.

El segundo tiene que ver con la formulación de los planes de Acción cuatrienal de las políticas, que en coherencia con la denominación se formula para 4 años; se formula en el formato PIM-PDL-FR 04, estado Vigente Versión 6; se incluyen en el Plan de Desarrollo, teniendo cuidado de incluir las metas de resultado ya definidas en el plan cuatrienal que fue aprobado mediante Resolución.

Los equipos técnicos responsables de las políticas tendrán cuidado de incluir los productos en los proyectos de inversión y en el presupuesto anual asignado a los mismos.

El tercer momento se realiza cada año como parte de la planeación institucional y está encaminado a cumplir cada una de las metas de producto definidas para cada anualidad, establecidos en función del cumplimiento de las metas de resultado aprobadas para el plan del cuatrienio; sin perder de vista el aporte a la satisfacción de necesidades de sus grupos de valor o partes interesadas.

❑ Planeación Anual Institucional Políticas Públicas

La planeación institucional anual de las políticas corresponde al momento en que se construyen los planes de acción anual, en los cuales se programan: Las líneas de acción definidas en el decreto de adopción de cada política, las metas de productos y los responsables sectoriales de conseguirlos.

La formulación del plan de acción anual es responsabilidad de cada una de las dependencias que coordina la política, se formula en el formato. PIM-PDL-FR 05, Estado Vigente, Versión 3, serán asesorados por la Unidad de Planeación Estratégica de la Secretaría de Planeación. Se tendrá como referente la plataforma estratégica del Plan de Desarrollo y los procesos y procedimientos actualizados y aprobados en la plataforma que para tal fin adopte la alcaldía.

❑ Formulación De Productos

Para realizar una planeación institucional integral se formulan productos, que corresponden a bienes y servicios del catálogo institucional, es decir aquellos que son ofrecidos por la Alcaldía de Manizales, consignados en los proyectos de Inversión Municipal, y se enmarcan en los objetivos institucionales de la Alcaldía de Manizales. En el modelo de planeación institucional orientado a resultados, los productos son el eslabón articulador de la promesa de valor, y son entendidos como bienes y servicios.

❑ Presentación Y Aprobación Del Plan De Acción

Los planes de acción de las dependencias para cada vigencia deberán ser formulados, presentados y aprobados por la secretaría de Planeación la última semana del mes de enero de la vigencia o en los plazos que se fijen para esta entrega desde la Secretaría de Planeación. El responsable de la presentación del plan de acción es el secretario de Despacho de la Secretaría a cargo de cada política. Posteriormente la Secretaría de Planeación es la responsable de la validación y aprobación de los planes de acción de las dependencias en términos metodológicos de acuerdo con los lineamientos del presente documento.

❑ Registro De Avances

Trimestralmente, de acuerdo con la programación del plan de acción, cada dependencia deberá realizar seguimiento y registrar los avances cualitativos o cuantitativos de los productos programados, siguiendo los lineamientos metodológicos descritos en el presente documento.

❑ Planes Institucionales Decreto 612 De 2018

De conformidad con la normatividad vigente la secretaría de Servicios Administrativos coordinará la elaboración de los Planes institucionales con las demás de Secretarías según corresponda.

La secretaría de Servicios Administrativos en coordinación con las Secretarías de Despacho de la Alcaldía de Manizales formulará el Plan de Acción Integrado, a partir de los insumos de cada dependencia verificando que esté alineado con el Plan Estratégico Institucional, que las acciones fortalezcan las dimensiones y Políticas de MIPG, integrando otros planes institucionales y estratégicos (Decreto 612 de 2018) al Plan de Acción Integrado y lo someterá a la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Pinar
- Anual de Vacantes
- Previsión de Recursos Humanos
- Adquisiciones
- Estratégico de Recursos Humanos
- Capacitación
- Incentivos
- Sistema de Seguridad en el trabajo
- Anticorrupción y Atención al ciudadano
- Tecnología y la Información
- Tratamiento y Seguridad Privacidad de la Información
- Seguridad y Privacidad de la Información

Dichos planes deben contar con la participación de la comunidad y servidores públicos según su especificidad, siendo presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicados en la página web de la Alcaldía de Manizales antes del 31 de enero de cada vigencia, acompañados del acta de reunión en la cual se aprobaron.

□ Dinamizar El Modelo Integrado De Planeación Y Gestión MIPG

El insumo fundamental para dinamizar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG corresponde a la plataforma Estratégica aprobada mediante decreto municipal, la cual define los líderes y gestores responsables de cada Secretaría de dinamizar cada una de las políticas.

En coordinación los líderes, gestores y funcionario Enlace de MIPG de cada secretaria debe coordinar al interior que los funcionarios líderes y gestores de cada política implementen acciones respectivas.

El Manual de las Políticas Operativas de MIPG es un documento que describe los criterios y acciones específicas que la Alcaldía de Manizales desarrolla para implementar las políticas, según la siguiente estructura: objetivos generales, específicos, marco legal, definiciones, líneas acción, responsables y seguimiento a cada una de las políticas,

Se parte de formular el cronograma anual de reuniones por dimensiones y política del Modelo de Integración y Planeación y Gestión MIPG: iniciando en el mes de febrero, así mismo realizar la actualización de los autodiagnósticos de cada política.

Activación mesas técnicas por dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en cada vigencia: De acuerdo al decreto de la Plataforma estratégica de la Alcaldía se convoca a los responsables de dinamizar cada una de las políticas de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Análisis por Mesas técnicas del estado del avance de las políticas: se elabora el Plan de trabajo Anual de MIPG por dimensiones y políticas, las cuales en caso de ser necesario ajustarlas a través del Manual, el cual debe ser presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.

❑ **Rendición De Cuentas**

La Secretaría de Planeación en coordinación con la Unidad de Divulgación y Prensa, formulará la estrategia para el proceso y mecanismos de Rendición de Cuentas en el marco de las Políticas de MIPG, con base en la metodología establecida por la entidad para tal fin.

❑ **Administración Del Riesgo**

La oficina de transparencia y Gobierno Abierto, realizarán el diagnóstico, el seguimiento y evaluación de los riesgos de corrupción y de procesos, así como los controles para su mitigación elaborando los informes correspondientes cada tres meses, los cuales serán publicados en la página WEB de la Alcaldía.

El reporte del seguimiento a los controles de los riesgos se debe realizar en la plataforma del sistema de gestión.

Es deber de cada Secretaría de Despacho de la Alcaldía de Manizales reportar en los tiempos establecidos la información solicitada para consolidación de los seguimientos respectivos

3.6. Responsables de la Operación de la Política

Al interior de la Alcaldía de Manizales la Secretaría de Planeación actúa como líder institucional y en consecuencia es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las competencias contempladas en el plan de trabajo (GMH-GMI-FR-001) definido para la política.

Los responsables de la planeación de las políticas como componente de la plataforma estratégica de la alcaldía de Manizales son los secretarios de Despacho y los funcionarios del nivel directivo en cada uno de estos.

Como primera línea de defensa, alineada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los profesionales especializados y profesionales universitarios, que conforman los equipos técnicos al interior de los despachos para gestionar las políticas, quienes adelantarán el ejercicio transversalmente con todas las Secretarías que tengan que participar y son los responsables de la definición de productos y entregables de los planes de acción. Estos se definen de acuerdo con los compromisos institucionales que tiene la entidad en el marco del Plan Municipal de Desarrollo y el Decreto de adopción de la política.

La Secretaría de Planeación, Unidad de Planeación estratégica, como 2da línea de defensa, realiza el acompañamiento a las dependencias que formulan los planes de acción anuales de las políticas desde el punto de vista metodológico y los aprueba.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARI A LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Planeación	Secretario de Despacho de la Secretaría de Planeación	Profesional Especializado - Unidad de Planeación Estratégica Profesional Universitario – Gestión de Políticas Públicas Profesional Universitario – Gestión de Proyectos Profesional Universitario – Gestión de Información Estadística

3.7. Seguimiento de la Operación de la Política

El seguimiento se realiza a través de los siguientes instrumentos:

Formulario de Autodiagnóstico. La Unidad de Planeación Estratégica de la Secretaría de Planeación realiza anualmente el autodiagnóstico de la Política de Planeación Institucional de MIPG, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG). La Unidad de Planeación Estratégica de la Secretaría de Planeación en coordinación con la oficina de Transparencia y Gobierno Abierto de la Secretaría de Servicios Administrativos, lideran la presentación oportuna, registro de la información en el aplicativo habilitado por el DAFP y el anexo de evidencias confiables para el reporte de avances de la gestión.

Auditorías de Control Interno. La Oficina de Control Interno, cuándo lo considera, realiza auditoría para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas definidas para la implementación de la Política de Planeación Institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC): El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente los avances de la Entidad en los seis componentes que integran esta estrategia anticorrupción.

Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA): La oficina de Transparencia y Gobierno Abierto en coordinación con la Secretaría de Planeación consolidará y diligenciará la información solicitada por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación, en el formulario dispuesto para tal fin, el cual permite evidenciar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Realizará el seguimiento periódicamente a los planes, programas, proyectos y estrategias de la Entidad. Revisará el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas, productos y la articulación con el Plan de Desarrollo vigente de la Alcaldía de Manizales

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Clara Inés Restrepo Hurtado Profesional Universitario Gestión de Políticas Públicas</p> <p>John Faber Gálvez Morales Profesional Universitario Gestión de Proyectos</p> <p>Luz Dary Vergara Castrillón Profesional Universitario Gestión de Información Estadística</p> <p>Jorge Andrés Castro Aguirre Profesional Universitario POT</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Luz Dary Calvo Mejía Jefe de Oficina Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

4. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO

4.1. Objetivo General

Definir las estrategias y lineamientos para la programación, elaboración, presentación, aprobación, modificación, ejecución y seguimiento al presupuesto general de la Alcaldía de Manizales, de acuerdo a las directrices consignadas en el Estatuto Orgánico de Presupuesto del Municipio y dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos que conlleven al logro de las metas definidas en el Plan de Desarrollo del Municipio.

4.2. Objetivos Específicos

- Establecer una evaluación permanente de los ingresos y los gastos públicos y la gestión de las entidades ejecutoras, con el fin de conservar un equilibrio presupuestal que permita la sostenibilidad de las finanzas públicas del municipio a mediano plazo.
- Definir la asignación de recursos públicos de acuerdo a las disponibilidades de ingresos y las prioridades del gasto.
- Promover la utilización eficiente de los recursos en un contexto de transparencia pública.
- Servir de instrumento, para el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de inversión pública sin detrimento del medio ambiente.
- Monitorear la gestión y toma de decisiones de las entidades y organismos que hacen parte de la estructura presupuestal del Municipio.
- Suministrar información confiable, útil y oportuna sobre las Finanzas Públicas del Municipio.

4.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Artículos 332 al 364
Ley 38 de 1989	La presente Ley constituye el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación a que se refiere el inciso 1o. del artículo 210 de la Constitución Política.
Ley 179 de 1994, artículo 55	Por la cual se introducen algunas modificaciones a la Ley 38 de 1989, Orgánica de Presupuesto
Ley 225 de 1995, artículo 32	Por la cual se modifica la Ley Orgánica del Presupuesto
Decreto Ley 111 de 1996, artículos 96, 104 y 109	Indica que todas las entidades territoriales ajustaran las normas sobre programación, elaboración y aprobación y ejecución de sus presupuestos a las normas previstas en la Ley.
Ley 617 de 2000	Limitó los gastos de funcionamiento a sumas que sean consistentes con la capacidad financiera de la entidad territorial.
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 1483 de 2011	Por medio de la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal para las entidades territoriales.
Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública
Acuerdo No. 1075 de 2020 (Manizales)	Por el cual se expide el Estatuto Orgánico de Presupuesto del Municipio de Manizales para la Administración Central, Establecimientos Públicos y Entidades Descentralizadas

4.4. Definiciones

Anulación total o parcial de un registro presupuestal: La anulación total o parcial de un registro presupuestal conlleva igualmente la anulación del CDP que amparó el compromiso; en ningún caso, el saldo del CDP correspondiente al registro presupuestal anulado puede utilizarse para amparar un nuevo compromiso, hasta tanto se haya anulado y forme parte del saldo de apropiación libre de toda afectación.

Anteproyecto de presupuesto: es el instrumento que tiene la cuota de la entidad, desagregada al más mínimo nivel en los rubros de funcionamiento, servicio de la deuda e inversión, ajustada a la cuota de gasto global definitiva.

Apropiación Presupuestal: Son autorizaciones máximas de gasto para ser comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva. Después del 31 de diciembre de cada año estas autorizaciones expiran y, en consecuencia, no podrán comprometerse, adicionarse, transferirse ni contracreditarse.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP: Documento de carácter obligatorio expedido por el Responsable de Presupuesto o quien haga sus veces, a solicitud de los funcionarios competentes, con el cual se garantiza la existencia de la apropiación disponible y libre de afectación para atender un determinado compromiso con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal o con cargo a las vigencias futuras debidamente aprobadas.

Certificado de Registro Presupuestal – CRP: Es el acto administrativo en donde se efectúa la operación presupuestal mediante la cual se garantiza en forma definitiva la existencia de recursos para atender los compromisos legalmente contraídos y se asegura que los mismos no sean desviados para ningún otro fin.

Compromisos: Son obligaciones adquiridas con cargo a una apropiación presupuestal, a través de un contrato, orden de compra, orden de prestación de servicio, convenio o cualquier otro acto administrativo legalmente constituido; dichos compromisos deben adquirirse entre el 1º de enero y 31 de diciembre de cada año, fecha en la cual los saldos no comprometidos expiran sin excepción alguna.

Giro Presupuestal: Registro final del proceso presupuestal de gastos que se realiza para cancelar los valores o sumas pactadas una vez se reciban a satisfacción los bienes o servicios contratados. Aquí se genera la cuenta por pagar al proveedor u orden de pago.

Plan de acción o Plan anual de adquisiciones: es un documento donde se consolidan las necesidades de bienes o servicios con sus características contractuales y presupuestales de cada entidad u organismos requiere para dar cumplimiento con los objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo, el Presupuesto Anual y el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI.

POAI: Conjunto de proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, considerando para cada uno de ellos su costo, la fuente de financiación y la asignación presupuestal anual; clasifica los proyectos de inversión por sectores, entidades y programas.

Presupuesto de Gastos: Incluye la totalidad de las apropiaciones para el Concejo Municipal, Contralorías, Secretarías de Despacho, los Departamentos Administrativos, distinguiendo entre gastos de funcionamiento, servicio de la deuda pública y gastos de inversión.

Presupuesto de Rentas e Ingresos: Contiene la estimación de los ingresos corrientes, las transferencias, las contribuciones parafiscales y los recursos de capital de la Administración Central y de los Establecimientos Públicos Municipales

Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC: Instrumento de administración financiera en el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles para las entidades, a fin de que puedan programar los pagos respectivos, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, que no puedan exceder del total del PAC de la vigencia.

Traslados Presupuestales Internos: Son operaciones simultáneas que se realizan entre los gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión, sin que los agregados presupuestales se modifiquen, consisten en reducir un rubro presupuestal (contracrédito) que tiene saldo libre de afectación presupuestal para adicionar otro rubro (crédito).

4.5. Líneas de Acción

❑ Programación Presupuestal

Cada una de las dependencias gestoras de la administración central, los establecimientos públicos y los organismos autónomos que conforman el presupuesto general del municipio elaboran el anteproyecto de presupuesto con base en los techos de inversión y en el plan plurianual de inversiones. La preparación y elaboración del anteproyecto de presupuesto, deberá sujetarse al correspondiente marco fiscal de mediano plazo.

Los organismos de control y, las dependencias gestoras del gasto de la administración central y los establecimientos públicos del orden municipal, que integran el presupuesto general del municipio presentarán a las unidades de presupuesto y de finanzas públicas de la secretaría de hacienda a más tardar el treinta y uno (31) de julio de cada año, los anteproyectos de presupuesto de ingresos, gastos de funcionamiento y servicio de la deuda. Igualmente, deberán presentar a la secretaría de planeación municipal, lo correspondiente a gastos de inversión.

La secretaría de Hacienda, con la información recolectada, deberá realizar una proyección presupuestal integrando los recursos de inversión y de funcionamiento en torno a los programas, para realizar la asignación presupuestal que se adapte a las prioridades de la planeación y análisis y toma de decisiones a partir de los resultados de la gestión presupuestal del año anterior.

Esta programación deberá contener las estrategias o mecanismos que se proponen a continuación:

- Presupuesto General Anual: Es el instrumento para el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo económico y social, el presupuesto Anual del Municipio, se compone de:
 - × El Presupuesto de Rentas e Ingresos
 - × El Presupuesto de Gastos
 - × Las Disposiciones Generales.

- Plan Financiero Plurianual: es un instrumento de planificación financiera que tiene como base las proyecciones de ingresos, gastos, el resultado fiscal esperado y su financiación. Debe ser compatible con los programas anuales de caja de la entidad municipal.

- Plan Operativo Anual de Inversiones: se define como el conjunto de proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, considerando para cada uno de ellos su costo, la fuente de financiación y la asignación presupuestal anual; clasifica los proyectos de inversión por sectores, entidades y programas. En la elaboración del POAI, se despliegan las metas fijadas en el Plan de Desarrollo, que a su vez da cuenta de las prioridades definidas en el Programa de Gobierno, los diagnósticos territoriales, el POT y los Planes Maestros, entre otros.

Estos tres componentes se articulan con elementos de planificación y gestión presupuestal, tales como: el Marco Fiscal de Mediano Plazo; el Plan de Desarrollo, el Programa de Gobierno, el Plan de Ordenamiento Territorial - POT, los Diagnósticos Territoriales, los Planes Maestros, entre otros. De igual forma, el Presupuesto se ejecuta a través de los planes de acción y el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC.

Estrategias o Mecanismos

- × Proyecto de presupuesto general anual
- × Plan financiero
- × Plan operativo anual de inversiones

❑ Anteproyecto De Presupuesto

El Gobierno Municipal someterá el proyecto de presupuesto general del municipio a consideración del Concejo Municipal, por conducto del secretario de hacienda, a más tardar el día diez (10) de octubre, el cual contendrá la exposición de motivos, el proyecto de ingresos, gastos, disposiciones generales, y como anexo el marco fiscal de mediano plazo y demás anexos correspondientes.

Una vez aprobado por el Concejo Municipal, el alcalde de Manizales expedirá el decreto de liquidación del presupuesto general del municipio. En la preparación de este decreto la secretaria de hacienda y finanzas públicas observara las siguientes pautas:

1. El Decreto de liquidación se realizará con base en el acuerdo de presupuesto aprobado por el concejo municipal.
2. El Decreto de liquidación se acompañará con los anexos de ingresos y gastos que contendrán la desagregación detallada de las apropiaciones para el año fiscal respectivo, adicionalmente un anexo que contendrá las definiciones de los componentes del ingreso y del gasto.

Estrategias o Mecanismos

- × Acuerdo de aprobación del presupuesto
- × Decreto de liquidación del presupuesto

❑ Plan Anualizado De Caja – PAC

El Plan Anualizado de Caja – PAC es la autorización máxima para efectuar pagos, en desarrollo de los compromisos adquiridos durante la vigencia fiscal. La ejecución de los gastos del presupuesto general del municipio se realizará a través del programa anual mensualizado de caja – PAC-, al cierre de cada vigencia este expira.

El Programa Anual Mensualizado de Caja está clasificado en:

- Funcionamiento: Gastos de personal, gastos generales, transferencias corrientes y transferencias de capital.
- Servicio de la deuda pública: deuda interna y externa.
- Gastos de inversión: Para su elaboración se tomarán en cuenta las metas financieras establecidas en el plan financiero. Los establecimientos públicos cuyo presupuesto formen parte del presupuesto general del municipio podrán ejecutar su PAC financiado con aportes del municipio, después de ser aprobado por el consejo municipal de política fiscal - COMFIS y para ello deberán radicarlo en la secretaría de hacienda y finanzas públicas.

Cuando la secretaría de hacienda y finanzas públicas consolide el programa anual mensualizado de caja con las solicitudes presentadas por los órganos y entidades, hará la verificación frente a las metas financieras y su respectiva mensualización; y en caso de presentarse diferencias, efectuará los ajustes necesarios a la programación solicitada y los someterá a la aprobación del Concejo Municipal de política fiscal de Manizales –COMFIS- a más tardar el 28 de diciembre de cada año. Una vez aprobado, los comunicará a los órganos y entidades respectivos.

❑ EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Para la adecuada ejecución presupuestal dentro de la vigencia fiscal se debe elaborar una serie de documentos de obligatorio cumplimiento, los cuales permiten el avance ordenado que conllevan a un fin común:

- Disponibilidad Presupuestal (CDP): Documento expedido por el jefe de presupuesto o por quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y garantiza la existencia de apropiación suficiente para atender el gasto que se va a efectuar. Tendrá una vigencia equivalente al término del proceso de asunción del respectivo compromiso.

Cuando se trate de gastos de inversión se deberá contar con el concepto previo expedido por la Secretaría de planeación municipal.

- Registro Presupuestal: El registro presupuestal, a diferencia del certificado de disponibilidad presupuestal, que afecta provisionalmente la apropiación existente, la afecta en forma definitiva. Esto implica que los recursos financiados mediante este registro no podrán ser destinados a ningún otro fin. En el registro se deberá indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. Esta operación constituye un requisito de perfeccionamiento de los actos administrativos.

Estrategias o Mecanismos

- × Ejecuciones presupuestales
- × Certificados de disponibilidad presupuestal
- × Registros presupuestales
- × Modificaciones al presupuesto

Ejercicio Contable

Desde el área contable del municipio y dando cumplimiento al Manual de Políticas Contables de la Alcaldía de Manizales, se garantiza información contable confiable, completa, razonable y oportuna, en los términos previstos en el Régimen de Contabilidad Pública (RCP). Los soportes de contabilidad deben cumplir con lo requerido por las normas que regulan su constitución. La Alcaldía de Manizales prepara mensualmente sus estados contables y la información es reportada a la Contaduría General de la Nación.

Estrategias o Mecanismos

- × Manual de políticas contables.
- × Soportes y gestión contable pertinente con la normatividad que la regula.
- × Estados contables elaborados y publicados.
- × Reportes de información contable a la Contaduría General de la Nación.

Seguimiento Y Evaluación

Corresponde a la Secretaría de hacienda y finanzas públicas, la vigilancia administrativa y financiera de las actividades presupuestales de todas las dependencias gestoras de la administración central, los establecimientos públicos y organismos autónomos que conforman el presupuesto general del municipio.

En uso de esa facultad el secretario de hacienda y finanzas públicas efectuará el seguimiento financiero del presupuesto general del municipio, y de los órganos y entidades que forman parte del mismo.

❑ **Cierre Presupuestal De La Entidad**

Reservas Presupuestales: Con corte a diciembre 31 de cada vigencia, las dependencias gestoras y los establecimientos públicos que conforman el presupuesto general del municipio solo podrán constituir reservas presupuestales ante la verificación de eventos imprevisibles o excepcionales que impidan la ejecución de los compromisos dentro del plazo inicialmente convenido y que se traduzca en que la recepción del bien o servicio solo pueda ser verificada en la vigencia fiscal siguiente, y en aquellos eventos en los que de manera sustancial se afecte el ejercicio básico de la función pública, casos en los cuales las entidades que decidan constituir reservas presupuestales deberán justificarlas por el ordenador del gasto. Se entiende como imprevisible o excepcional el evento extraordinario que constituye la excepción a la regla común o aquello que se aparta de lo ordinario o que ocurre rara vez.

Estas reservas, solo podrán utilizarse para cancelar los compromisos que le dieron origen, las reservas presupuestales constituidas por los órganos que conforman el presupuesto general del municipio fenecerán sin excepción.

- Cuentas por pagar: La Tesorería General del Municipio, las tesorerías de los establecimientos público y demás entidades que hacen parte del presupuesto general del municipio, constituirán al 31 de diciembre de la vigencia fiscal las cuentas por pagar con las obligaciones correspondientes a los anticipos pactados en los contratos y a la entrega a satisfacción de los bienes y servicios, debidamente soportadas mediante la causación y se ordenará su pago a favor de los beneficiarios registrados en los documentos soportes.

Una vez constituidas las cuentas por pagar de la vigencia fiscal, los dineros sobrantes serán reintegrados a la tesorería general del municipio, y aquellas que no se hayan ejecutado a 31 de diciembre expiran sin excepción.

❑ **Cobertura Del Estatuto Orgánico De Presupuesto**

Un primer nivel que corresponde al Presupuesto General del Municipio, compuesto por el presupuesto del sector central y los presupuestos de los establecimientos públicos del orden municipal.

El Presupuesto del sector central comprende: El Concejo Municipal, la Personería Municipal, la Contraloría General del Municipio y las dependencias gestoras del gasto que conforman la Administración Central Municipal.

Un segundo nivel, que incluye la fijación de metas financieras del sector público y la distribución de los excedentes financieros de los Establecimientos Públicos, de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras, Empresas Sociales del Estado y demás entidades que independiente de su naturaleza jurídica, su régimen jurídico sea las de una E.I.C.E del orden Municipal.

❑ Definición Y Clasificación De Gastos

El presupuesto de gastos se compondrá por los gastos de funcionamiento, servicio de la deuda pública y gastos de inversión. Cada uno de estos gastos se presenta clasificado en diferentes secciones que corresponden al concejo municipal, la contraloría y personería municipal y las dependencias gestoras del gasto, los establecimientos públicos y demás organismos del orden municipal que conforman el presupuesto general del municipio. En la parte correspondiente a inversión, se indicarán los programas establecidos en el plan operativo anual de inversión que se vayan a realizar durante la correspondiente vigencia fiscal y clasificada de acuerdo con la presente norma.

Los gastos autorizados por acuerdos preexistentes a la presentación del proyecto anual del presupuesto general del municipio, serán incorporadas a este, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, y las prioridades del gobierno municipal, si corresponden a funciones de órganos del nivel central, y guardan concordancia con el plan municipal de inversiones; los proyectos de acuerdos municipales mediante las cuales se ordenen gastos de funcionamiento, solo podrán ser presentados, dictados o reformados por iniciativa del gobierno municipal a través de la secretaría de hacienda y finanzas públicas en forma conjunta con el órgano respectivo.

En el presupuesto de gastos solo se podrán incluir apropiaciones que correspondan a:

- Créditos judicialmente reconocidos.
- Gastos decretados conforme a la ley y acuerdos.
- Las destinadas a dar cumplimiento al plan de desarrollo del municipio.
- Apropiaciones correspondientes al concejo municipal, la contraloría general del municipio, la personería municipal, los órganos que conforman la administración central y los establecimientos públicos, que constituyen título para incluir en el presupuesto partidas para gastos de funcionamiento, inversión y servicios de la deuda pública.

Gastos de Funcionamiento: Corresponde a todas las erogaciones necesarias para el normal funcionamiento de las dependencias gestoras de la administración central, los establecimientos públicos y organismos autónomos que forman parte del presupuesto general del municipio, para el desempeño de sus competencias, clasificados en: gastos de personal, gastos generales, transferencias y los que las normas presupuestales vigentes expresamente determinen, atendiendo los límites establecidos en la ley.

- Gastos en Servicios Públicos

Frente al uso racional de los servicios públicos la alta dirección de la Administración se compromete a desarrollar actividades continuas de sensibilización frente al uso correcto de los recursos. Se implementarán acciones de concientización dirigidas a todo el personal de la Alcaldía de Manizales, tendiendo a lograr un consumo racional de los servicios públicos y en general, del uso y consumo de todo tipo de bienes y servicios; lo anterior, sin dejar de realizar aquellos gastos que eviten poner en riesgo la integridad de las personas dentro y fuera de las instalaciones de la Administración.

- Gastos de Vehículos

La Alcaldía de Manizales contempla control de los gastos de vehículo y combustible en el desarrollo de las actividades del proceso de Gestión Administrativa, para generar ahorro en los gastos de combustible y uso eficiente de los vehículos que están al servicio de la Administración. Los vehículos propiedad de la entidad tendrán los servicios y reparaciones conforme al programa de mantenimiento establecido.

- Gastos de Papelería

La Alcaldía de Manizales se compromete a divulgar y desarrollar lineamientos internos para el uso racional de papel y promover en los servidores públicos de la Administración el cumplimiento de las políticas de eficiencia administrativa y cero papeles, definidas por la administración pública y, fomentar el sentido de responsabilidad con el medio ambiente y compromiso con el desarrollo sostenible del país.

Para el proceso de adquisición de bienes y servicios, establecerá los controles correspondientes para la compra de la papelería y la distribución a las distintas dependencias para su consumo.

La Administración establece medidas para el uso eficiente y racional de papel, no solo para dar cumplimiento a la Directiva Presidencia 04 de 2012 y al Plan de Eficiencia Administrativa de Cero Papel, sino también, para reducir el impacto ambiental e interiorizar los hábitos del uso racional de este recurso, la optimización y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles.

- Gastos de Viáticos y Viajes

La Administración Central Municipal, para el cumplimiento de sus objetivos misionales deberá con anticipación, planear y ajustar las comisiones y/o autorizaciones de viaje con el fin de evitar gastos administrativos.

Cuando se requiera la participación para desarrollar actividades propias de su competencia se propenderá por el ahorro en los viajes y viáticos, las dependencias evaluarán el uso de las herramientas de tecnologías de la información y comunicaciones tales como videoconferencias, con el fin de reducir los costos de desplazamiento.

Los gastos por concepto los viáticos y pasajes nacionales e internacionales serán estrictamente autorizadas bajo las condiciones y tarifas establecidas de la normatividad vigente.

- Gastos en Divulgación

Los gastos de divulgación tanto en medios escritos tales como periódico y revistas y en otros medios de comunicación como internet, radio y televisión, se limitarán a la difusión de actividades de competen a la Administración, con el fin de informar a la opinión pública.

Las publicaciones de cartillas, folletos o boletines de interés general se realizarán preferiblemente en formato electrónico que permita su descarga desde la página web, reduciendo el número de ejemplares a imprimir.

Las publicaciones e impresiones de carácter interno deberán difundirse preferiblemente en medio magnético a través de la página web o correo electrónico como herramienta de comunicación interna masiva, donde se publicará la información de interés general clasificada por dependencia.

- Servicio de la Deuda

El presupuesto del servicio de la deuda pública comprende las estimaciones por concepto de amortización de capital, intereses, operaciones conexas, para cubrir las obligaciones que se contraen en moneda extranjera y nacional, que se encuentran representadas en títulos nominativos y contratos de empréstitos; así como los pasivos contingentes.

Dentro del presupuesto se debe reflejar de manera discriminada la deuda pública interna y externa.

Inversión: Se definen como el conjunto de recursos públicos orientados al mejoramiento del bienestar general y la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas de la población, mediante la producción de bienes y prestación de servicios a cargo del municipio, transferencia de recursos, o prestación de servicios públicos por particulares, siempre que se determine claramente un cambio favorable para mejorar la calidad de vida de la comunidad en un tiempo determinado; así como aquellos gastos destinados a crear infraestructura social.

La característica fundamental de este gasto es acrecentar la capacidad de producción y productividad en el campo de la estructura física, ambiental, económica y social, de acuerdo con los fines esenciales del estado.

El presupuesto general del municipio debe incluir los proyectos de inversión contenidos en el plan operativo anual de inversiones de acuerdo a la estructura definida en el plan de desarrollo con su respectiva financiación.

4.6. Responsables de la Operación de la Política

La Secretaría de Hacienda, actúa como líder institucional de la Política Operativa De Gestión Presupuestal Y Eficiencia Del Gasto Público. Es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento del presente documento y realizará el acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales, según su competencia.

Es importante mencionar que las dependencias, sus grupos y/o equipos serán responsables de ejecutar las actividades que son de su competencia, por lo tanto, tienen además la responsabilidad de presentar los resultados, insumos, soportes o informes, relacionados con el cumplimiento de las acciones y/o actividades a su cargo.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Política De Gestión Presupuestal Y Eficiencia Del Gasto Público	Secretaría de Hacienda	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: Hacienda, Educación, Salud Pública, TIC y Competitividad, Agricultura, Desarrollo Social, Deportes, Movilidad, Servicios Administrativos, UGR, Obras Públicas, Mujer y Equidad de Géneros, Medio Ambiente, Gobierno, Planeación	Jefe de Oficina - Secretaría de Hacienda - Asesor - Secretaría de Hacienda – Profesional Universitario de Presupuesto Hacienda - Profesional Universitario - Contabilidad Tesorero - Profesionales Universitarios y Operadores Presupuesto Secretarías

4.7. Seguimiento a la Operación de la Política

La Secretaría de Hacienda realizará monitoreo al cumplimiento de las acciones adelantadas por los responsables de la implementación del plan en cada cuatrimestre de acuerdo con las fechas de cumplimiento establecidas para cada una de los objetivos, estrategias y acciones definidos en el mismo. Lo anterior, se realizará mediante el instrumento de monitoreo definido para tal fin.

El Equipo de Presupuesto del municipio, podrá realizar reuniones y contacto permanente con los líderes de los procesos del municipio, con el fin de hacer seguimiento a los rubros presupuestales en el proceso de programación, ejecución y cierre presupuestal.

El Secretario de despacho de la Secretaría de Hacienda expedirá los actos administrativos, con el fin de emitir orientaciones de los procesos presupuestales basados en el marco normativo en materia presupuestal. El Equipo de Presupuesto del municipio, registrará la información de la ejecución presupuestal, tal como apropiaciones, compromisos, registros, obligaciones, giros, conciliaciones y demás transacciones presupuestales, en el Sistema de Información Financiero, donde se generará la información oficial de la ejecución presupuestal como instrumento de seguimiento y medición para la toma de decisiones.

El secretario de despacho y el Equipo de Presupuesto del municipio, realizarán anualmente o cuando lo consideren necesario, el autodiagnóstico de gestión presupuestal, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello, e igualmente presentarán el reporte oficial de la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Formulario de autodiagnóstico: Las diferentes dependencias de la Alcaldía realizarán anualmente los autodiagnósticos de las Políticas del MIPG, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional, el cual se realizará, en concordancia con las herramientas que el DAFP establezca para ello.

Plan operativo anual de inversiones (POAI): Seguimiento al conjunto de proyectos de la Entidad a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno.

Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC): Es el instrumento de administración financiera en el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles para la entidad, a fin de que pueda programar los pagos respectivos, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, que no puedan exceder del total del PAC de la vigencia.

Plan Anual de Adquisiciones (PAA): Es un documento donde se consolidan las necesidades de bienes o servicios con sus características contractuales y presupuestales que la Entidad requiere para dar cumplimiento con los objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo, el Presupuesto Anual y el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI.

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Mesa Técnica MIPG Política Presupuesto Eficiencia del Gasto Público</p> <p>Luis Alexander Pineda Palacio Asesor</p> <p>Leandra Meza Uribe Jefe de Oficina</p> <p>Amanda Tangarife Profesional Universitario Presupuesto</p> <p>Carlos Guillermo Aristizábal Rodríguez Profesional Universitario Contabilidad</p> <p>Mario Alberto Álzate Arbeláez Tesorero</p> <p>Johana Arbeláez Loaiza Contratista Secretaría de Hacienda</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

5. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

5.1. Objetivo General

Definir los fundamentos y bases sobre la cual se fortalezca e incentive una actuación contractual en todas sus etapas a través del uso de las plataformas electrónicas, expedición de lineamientos, documentos estándar e instrumentos, enmarcado en una planificación estratégica que promueva la competencia, la gestión del conocimiento y la sostenibilidad buscando la eficiencia, transparencia, sostenibilidad y planificación para maximizar el valor de las adquisiciones y contribuir al desarrollo de la región.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar las compras de acuerdo con la normativa vigente, cumpliendo con las leyes y regulaciones que rigen la contratación pública en Colombia.
- Buscar la eficiencia y optimización de recursos en las adquisiciones, garantizando la mejor relación costo-beneficio para la entidad territorial.
- Garantizar que los procesos de compras sean eficientes y efectivos, asegurando la entrega oportuna de bienes y servicios de calidad.
- Fomentar la transparencia en todas las etapas del proceso de compras para prevenir la corrupción y asegurar la equidad en la participación de los proveedores.
- Desarrollar un plan estratégico de abastecimiento que identifique las necesidades a corto, mediano y largo plazo, alineado con los objetivos y metas de la entidad territorial.
- Fomentar la colaboración con proveedores y otras entidades para aprovechar economías de escala, compartir información y optimizar la cadena de suministro.
- Buscar constantemente oportunidades de mejora e innovación en los procesos de abastecimiento, incorporando prácticas y tecnologías que mejoren la eficiencia y la calidad de los bienes y servicios adquiridos.
- Considerar criterios de sostenibilidad en las compras públicas, promoviendo prácticas socialmente responsables y respetuosas con el medio ambiente.
- Fortalecer el ejercicio de planeación de la gestión contractual de la Alcaldía de Manizales, con el objetivo de optimizar los recursos públicos y mejorar la provisión de los bienes y/o prestación de los servicios que requieran.
- Fortalecer la incorporación de buenas prácticas en Análisis de Datos, Abastecimiento Estratégico y promoción de la innovación, para acrecentar la participación y selección objetiva de los contratistas.
- Promover la gestión del conocimiento a partir de los instrumentos de gerencia, socializaciones y/o lineamientos que se expidan por la Alcaldía y/o la Nación, con el objetivo de fortalecer y coordinar la gestión contractual Municipal.
- Dinamizar la economía de la ciudad, mediante el ejercicio de adquirir bienes, obras y servicios que el Municipio brinda a sus ciudadanos, tratándose de una actividad que va desde la planeación hasta la entrega del bien o servicio requerido.
- Programar y ejecutar el presupuesto en coherencia con el direccionamiento estratégico del sector y de la entidad con el fin de dar respuesta a las necesidades requeridas.

- Garantizar la transparencia en la gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información de la entidad a través de diferentes canales y responder oportunamente las solicitudes que se le realicen, promoviendo la interacción con las partes interesadas.
- Facilitar la gestión adecuada de la adquisición de bienes a través de plataformas electrónicas, lineamientos normativos, documentos estándar, instrumentos de agregación de demanda y técnicas de aprovisionamiento.
- Implementar estrategias con el ciudadano como la capacitación, el acercamiento continuo, racionalización de trámites en materia contractual.
- Incentivar el desarrollo continuo de los procesos internos de contratación promoviendo la creación de un equipo multidisciplinario de alto desempeño y que cuenten con herramientas tecnológicas que permitan suplir las necesidades de la administración de una manera eficiente y efectiva.

5.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
Ley 80 de 1993	"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"
Ley 816 de 2003	"Por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública"
Ley 1150 de 2007	"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos Públicos"
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"
Decreto Ley 4170 de 2011	"Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura."
Decreto Ley 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
Decreto 1082 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional"
Decreto 092 de 2017	"Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro a la que hace referencia el inciso 2º del artículo 355 de la Constitución Política".
Decreto Municipal 0346 de 2017	"Por el cual se deroga el decreto 0477 del 23 de septiembre de 2016, se delega una competencia y se reglamenta la suscripción de contratos de comodato y se dictan otras disposiciones"
Decreto Municipal 0181 de 2017	Por el cual se adopta el Manual de procedimiento para la supervisión e interventorías de los contratos y convenios que celebre la administración central del Municipio de Manizales.
Ley 1882 de 2018	Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de Infraestructura y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 de 2019	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad"
Decreto Municipal 0469 de 2020	Por el cual se adopta el Manual de Contratación del Municipio de Manizales
Decreto Municipal 0313 de 2020	Por el cual se crea el comité asesor de contratación.

Ley 2020 de 2020	Por medio de la cual se crea el Registro Nacional de Obras Civiles Inconclusas de las entidades estatales y se dictan otras disposiciones.
Decreto Municipal 0482 de 2020	Por el cual se delegan unas funciones y se dictan otras disposiciones
Decreto Municipal 0639 de 2021	Por el cual se modifica el numeral 1 del artículo 4 del Decreto 0313 del 18 de marzo de 2020.
Ley 2022 de 2020	Por la cual modifica el artículo 4° de la Ley 1882 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
Ley 2040 de 2020	Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones
Ley 2069 de 2020	Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia
Decreto Municipal 031 de 2021	Por medio del cual se modifica el Decreto No 0482 de 2020, por medio del cual se delegan unas funciones y se dictan otras disposiciones.
Decreto Municipal 0639 de 2021	Por el cual se modifica el numeral 1 del artículo 4 del Decreto 0313 del 18 de marzo de 2020.
Ley 2160 de 2021	Por medio del cual se modifica la ley 80 de 1993 y la ley 1150 de 2007.
Decreto 742 de 2021	Incorporó al Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- la política de Compras y Contratación Pública.
Decreto 1861 de 2021	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos, <u>31</u> , <u>32</u> , <u>34</u> y <u>35</u> de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones
Acuerdo Municipal 1083 de 2021	Por el cual se expide el Estatuto de Rentas del Municipio de Manizales y se dictan beneficios tributarios se cara a la Reactivación Económica
Decreto Ley 442 de 2022	Por el cual se modifica el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin de reglamentar el artículo 36 de la Ley 2069 de 2020 en lo relativo a la promoción de las compras públicas de tecnología e innovación
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones
Acuerdo Municipal 1119 de 2022	Por medio del cual se modifica el Acuerdo Municipal No. 1083 de 2021
Decreto Municipal 0247 de 2022	Por medio del cual se modifica el Decreto 0346 del 11 mayo de 2017.
Decreto Municipal 0192 de 2023	Por medio del cual se modifica el Decreto 0346 del 11 mayo de 2017.

5.4. Definiciones

Transparencia: Garantizar total visibilidad de los procesos de adquisición y sus decisiones y proveer facilidades de información que permitan análisis agregados y comparativos.

Eficacia: Lograr el mejor resultado en el menor plazo posible.

Eficiencia: Capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible

Efectividad: Es el porcentaje en el que se logra el objetivo establecido

Competencia e igualdad: Abrir los procesos a todos los posibles participantes en un contexto sin discriminación, en el que todos tengan la misma información y las mismas condiciones

Integridad: Eliminar conflictos de interés de los participantes del proceso

Proveedores: Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta. Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que las compra

Contratación Abierta: consiste en publicar y utilizar información abierta, accesible y oportuna sobre la contratación para involucrar a los ciudadanos y a las empresas en la identificación y resolución de problemas

Compras: La compra es la acción mediante la que un agente (el comprador), adquiere un bien o un servicio de otro agente (el vendedor), a cambio de una contraprestación monetaria o en especie. Una compra es una operación en la que se produce un intercambio

Abastecimiento Estratégico: Es el proceso que crea eficiencias a lo largo de todas las categorías de gastos, minimiza los riesgos de un suministro con una selección mejorada de proveedores y ofrece visibilidad de los precios y las proyecciones

Contratación Pública: Es una herramienta que permite establecer las reglas del juego entre el Estado y sus proveedores, de tal suerte que el primero tiene la función obligatoria de defender los intereses del Estado y el segundo sujetarse o someterse a las reglas impuestas por las entidades públicas

5.5. Líneas de Acción

La Política de Compras y Contratación Pública para el Municipio de Manizales, toma como referentes las disposiciones adoptadas a nivel nacional por la Agencia Nacional para la Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, como líder de la Política de Compras a nivel nacional, y, en este sentido, contemplará los siguientes ejes:

- o Estructuración del Plan Anual de Adquisiciones -PAA-;
- o Incorporación de prácticas de Análisis de Datos;
- o Incorporación de prácticas de Abastecimiento Estratégico;
- o Promoción de la competencia;
- o Implementación de Lineamientos de Buenas Prácticas (Guías, Manuales) y Documentos Estándar para todas las etapas del proceso contractual;
- o Uso de las plataformas transaccionales SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC o las que hagan sus veces.
- o Aplicación de criterios diferenciales en los procesos de contratación establecidos por la ley y participación e inclusión de diversos sectores poblacionales que se puedan ver beneficiados en el ejercicio de compra pública;
- o Estandarización del proceso contractual.

❑ **Plan Anual De Adquisiciones (PAA)**

El Plan Anual de Adquisiciones es una herramienta para: (i) facilitar a las entidades estatales identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y (ii) diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.

Cabe destacar, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, el Plan Anual de Adquisiciones debe ser publicado en el SECOP.

Con el fin de garantizar los principios de transparencia y publicidad a cargo de las Entidades Estatales, para la estructuración del Plan Anual de Adquisiciones se recomienda tener en cuenta los siguientes criterios:

- × Elaborar un cronograma para la adecuada estructuración y publicación del PAA, al interior de la Entidad.
- × Contar con un equipo multidisciplinar que facilite la estructuración del Plan Anual de Adquisiciones frente a las diferentes necesidades de la Entidad.
- × Propender por la armonización y coherencia entre el objeto del bien y/o servicio a contratar, y el objeto, misión o finalidad de la Entidad.
- × Publicar de forma anticipada el Plan Anual de Adquisiciones.
- × Consultar las necesidades de la comunidad que pretendan ser atendidas con la contratación
- × Revisar la ejecución de vigencias anteriores, con el fin de analizar, rectificar y priorizar las necesidades de las Entidades frente al cumplimiento de los fines estatales y la garantía del interés general, así como las modalidades de selección y los valores ejecutados.
- × Verificar que cada uno de los bienes, obras y servicios que se pretenden contratar y que son incluidos en el PAA, cuenten con la debida justificación para evitar futuras observaciones de los entes de control.

Las Entidades, en cumplimiento de los preceptos enunciados y, en general, de las disposiciones normativas aplicables a la materia, deberán solicitar a las diferentes áreas, la programación y/o listado de los bienes y/o servicios que requieren contratar para la atención de las diferentes necesidades y objetivos a su cargo. Para ello, se recomienda que dicho trámite se adelante por lo menos con la debida anticipación respecto de la fecha en que se debe publicar el PAA en la plataforma pública de contratación SECOP o la que la reemplace.

El Municipio de Manizales publicará el Plan Anual de Adquisiciones- PAA-, en el SECOP y en la página web de la entidad, a más tardar el 31 de enero de cada año. Para tal efecto, iniciarán el proceso de estructuración del Plan Anual de Adquisiciones, con mínimo dos (2) meses de antelación a la terminación de la vigencia inmediatamente anterior.

El PAA deberá actualizarse por lo menos una vez durante su vigencia, cuando: (i) se presenten ajustes en los cronogramas de adquisición, valores, modalidad de selección, origen de los recursos; (ii) para incluir nuevas obras, bienes y/o servicios; (iii) para excluir obras, bienes y/o servicios; o (iv) para modificar el presupuesto anual de adquisiciones. Estas actualizaciones deberán ser publicadas en el SECOP.

Es importante tener en cuenta, que dichas modificaciones o actualizaciones se realicen sin convertirse en la regla general del comportamiento contractual, máxime si se tiene en consideración que las causales de actualización de los planes de adquisiciones se encuentran expresamente reguladas en el artículo 2.2.1.1.1.4.4 del Decreto Nacional 1082 de 2015.

El Plan Anual de Adquisiciones debe responder a un ejercicio de planeación enfocado al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, así como a los planes de inversión, necesidades específicas de cada entidad y a la priorización que las Secretarías han diseñado para satisfacer las mismas, a fin de garantizar que los contratos permitan la ejecución de las metas señaladas en dichos instrumentos de planeación, y la debida ejecución de los recursos asignados.

❑ Incorporación De Prácticas De Análisis De Datos

Corresponde a la implementación de prácticas que fortalezcan el uso de información, herramientas interactivas y documentos estándar que conduzcan a la adecuada estructuración y ejecución de la etapa de planeación. Para ello, la Alcaldía puede usar las plataformas como el portal de datos abiertos y el SECOP, en el cual se puede consultar la información sobre contratación histórica de las entidades. Así mismo, la Entidad cuenta con la plataforma "Laboratorio de Innovación Pública", que compila la información sobre la gestión de la Administración, seguimiento de obras, rendición de cuentas y avances del Plan de Desarrollo Municipal.

Para el análisis de datos la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente ha desarrollado herramientas interactivas que permiten la visualización, búsqueda y consulta de información, con el fin de fortalecer el ejercicio contractual, tales como el portal de datos abiertos, que es una plataforma de búsqueda de procesos y contratos contenidos en las plataformas de Compra Pública del Estado (SECOP I, SECOP II y TVEC). La enunciada plataforma permite filtrar la información dentro del conjunto de datos por entidad estatal, objeto, modalidad de selección, proveedor, valor, fechas, entre otros, y trae consigo la posibilidad de descargar y/o exportar la información como archivo de Excel.

Así las cosas, se cuenta con los siguientes instrumentos y/o herramientas de consultas:

- × Laboratorio de Innovación Pública: <https://laboratorio.manizales.gov.co/>
- × Infografía datos abiertos https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_infografias/infografia_datos_abiertos-01.pdf
- × Análisis de datos de compra pública <https://www.colombiacompra.gov.co/content/analisis-de-datos-de-compra-publica>
- × Portal de Datos Abiertos, disponible <https://www.datos.gov.co/>

❑ **Incorporación de prácticas de abastecimiento estratégico**

Tiene como base el acceso y análisis de datos e información histórica de contratación pública de las entidades, el abastecimiento estratégico se puede definir como un conjunto de prácticas y herramientas que permiten optimizar el proceso de compras garantizando eficiencia, transparencia y generación de valor por dinero. Además, estratégico conecta el análisis del comportamiento de compras de la entidad, la inteligencia de mercados y las estrategias de adquisición, para formar una base sólida de información que permita la toma de decisiones adecuadas en los procesos de compra.

El Modelo de Abastecimiento Estratégico propone herramientas y prácticas que se desarrollan específicamente en la etapa de planeación, en donde el equipo de compras determina ¿Qué necesita comprar? ¿Por qué necesita comprar? ¿A quién requiere comprar? y ¿Cómo va a comprar?

Como parte del ejercicio de abastecimiento estratégico se han dispuesto como instrumentos, el clasificador de bienes y servicios - Códigos UNSPSC, y herramientas interactivas de análisis de demandas y de oferta.

El clasificador de bienes y servicios - Códigos UNSPSC, permite a la entidad identificar la actividad económica y/o sector al cual pertenece el bien y/o servicio a contratar, facilitando con ello la elaboración del análisis del sector y la pluralidad de oferentes en un proceso contractual. En similar sentido, las herramientas de análisis de demandas y ofertas permiten consultar la información de la actividad contractual por sector, valor, número de contratos, bien y/o servicio, proveedor, modalidad de selección, entre otros.

❑ **Promoción De La Competencia**

La libre competencia en los procesos de selección permite garantizar la transparencia de estos y se materializa a partir del establecimiento de condiciones que se encuentren en concordancia con la provisión de bienes y prestación de servicios en el mercado. Por ello, la necesidad de que el mercado público sea eficiente mediante una reducción de barreras de entrada implica un mayor uso de métodos competitivos, evitando el uso excesivo de excepciones y compras con un único proveedor, situaciones que en muchos casos incrementan los riesgos de corrupción y favoritismo, pues, por lo que se requiere fortalecer la gestión de las transacciones digitales de compras.

En este aspecto, en desarrollo de la Política se elaborarán instrumentos, herramientas y buenas prácticas que permitan a las entidades que registran poca participación, especialmente casos de proponente único en licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos, analizar las causas que llevaron a ello en los procesos de selección y tomar las medidas a futuro para incentivar la participación y concurrencia de proponentes.

Para la adecuada promoción de la competencia se sugiere que la entidad adopte las siguientes recomendaciones:

- Establecer condiciones claras, precisas y acordes con el análisis del sector que haya adelantado la entidad para la adquisición de los diferentes bienes y/o servicios, respecto de las características del bien o servicio a prestar por el proveedor.

- Agregación de procesos de contratación. Esto aplica especialmente para compras distribuidas en el tiempo del mismo bien o servicio, es decir, para aquellos servicios cuya adquisición es permanente y puede ser optimizada en términos de costo - beneficio para la entidad, vbgr., el servicio de logística, para el cual en este caso se sugiere que en vez de adelantar 2 o 3 procesos en la vigencia para el mismo servicio se adelante uno solo.
- Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC: Allí las entidades tienen acceso a un catálogo virtual con precios competitivos.

Adecuada elaboración del análisis del sector. La entidad estatal debe buscar y utilizar los datos o información sobre el sector, sobre los proveedores y sobre procesos de compra de otras entidades estatales, de tal manera que pueda incrementar el valor por dinero generado en sus procesos de contratación.

- De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Nacional 1082 de 2015, la Entidad debe adelantar el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo, y dejar constancia de este análisis en los documentos del proceso. Para el adecuado desarrollo del análisis del sector se recomienda tener en cuenta:
 - × Contrataciones de vigencias pasadas o de otras entidades, relacionadas con el objeto a contratar.
 - × Precios establecidos en revistas especializadas en la materia.
 - × Aspectos generales del mercado del bien, obra o servicio, como el contexto económico, técnico y regulatorio
 - × El Estudio de la oferta debe responder a la inquietud sobre ¿quién vende? y la dinámica de producción, distribución y entrega de bienes y/o servicios.
 - × El Estudio de la demanda, incluye el análisis frente a la forma de adquisición de bienes y/o servicios por parte de las Entidades.
 - × Fuentes de información como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, el Banco de la República, la Superintendencia de Industria y Comercio, el Departamento Nacional de Planeación - DNP, la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, las Cámaras de Comercio, la Presidencia de la República, entre otras.

En este aspecto se cuenta con los siguientes instrumentos y/o herramientas de consulta:

- × Laboratorio de Innovación Pública: <https://laboratorio.manizales.gov.co/>
- × Guía de competencia en las compras públicas de CCE: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_quia_competencia_0.pdf
- × Infografía datos abiertos: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_infografias/infografia_datos_abiertos-01.pdf
- × Análisis de datos de compra pública: <https://www.colombiacompra.gov.co/content/analisis-de-datos-de-compra-publica>
- × Portal de Datos Abiertos: <https://www.datos.gov.co/>

❑ **implementación de lineamientos de buenas prácticas (guías, manuales) y documentos estándar para todas las etapas del proceso contractual.**

La Alcaldía de Manizales atiende lo dispuesto por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el sentido de incorporar en su gestión contractual, todos aquellos instrumentos que por disposiciones normativas son desarrollados por esta entidad, como los documentos tipo para contratos de obra e infraestructura, documentos estándar correspondientes al Plan Anual de Adquisiciones, Matriz de Riesgos, y los manuales y guías para el uso de las plataformas disponibles para la gestión contractual de las entidades y la elaboración de documentos contractuales.

En este sentido, las entidades estatales deben dar aplicación a las buenas prácticas consignadas en las Guías y Manuales dispuestos por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, como ente rector en temas de contratación pública, los cuales podrán ser consultados de manera permanente a través de los enlaces dispuestos por la citada entidad: <https://colombiacompra.gov.co/tipo-de-documento/manuales-y-guias>

En desarrollo de su misionalidad, CCE cuenta actualmente con los siguientes manuales, guías y lineamientos de buenas prácticas asociados a las compras y contrataciones públicas:

- × Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación
- × Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación
- × Manual de incentivos en Procesos de Contratación
- × Manual para la identificación y cobertura del Riesgo
- × Lineamientos generales para la expedición de manuales de contratación
- × Manual para la Operación Secundaria de los Instrumentos de Agregación de Demanda
- × Manual de la modalidad de selección Mínima Cuantía
- × Guía de compras públicas socialmente responsables
- × Guía de compras públicas sostenibles con el ambiente
- × Guía de asuntos corporativos en Procesos de Contratación
- × Guía para Entidades Estatales con régimen especial de contratación
- × Guía de competencia en las compras públicas
- × Guía para facilitar la circulación de facturas emitidas en desarrollo de un contrato
- × Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación
- × Guía de Competencia en las Compras Públicas

En virtud de ello, la Política se encargará de continuar con el desarrollo y actualización de los instrumentos que se requieran para fortalecer la gestión contractual de la Alcaldía y, especialmente, para atender las debilidades que se presentan en cada una de las etapas contractuales.

❑ **Uso De Las Plataformas Transaccionales SECOP II y Tienda Virtual Del Estado Colombiano - TVEC o las que hagan sus veces:**

El SECOP II es una plataforma transaccional de contratación pública, con cuentas para las entidades estatales y los proveedores, lo que garantiza transparencia en los procesos de selección en cada una de sus etapas y materializa los principios de la contratación estatal, como la publicidad, la celeridad, la eficiencia, la selección objetiva y la planeación.

El SECOP II funciona con pliegos y contratos electrónicos que pueden ser consultados por órganos de control y ciudadanos en tiempo real desde el menú de búsqueda pública sin usuario ni contraseña, o a través de la plataforma de Datos Abiertos del SECOP.

Desde sus cuentas las entidades estatales crean, evalúan y adjudican procesos de contratación, mientras que los proveedores pueden hacer comentarios a los documentos del proceso, presentar ofertas y seguir el proceso de selección en línea.

Dentro de los beneficios del SECOP II, se encuentran:

- Acceso a la información en tiempo real.
- Transparencia del proceso de la contratación desde la planeación hasta la liquidación.
- Reducción de costos, desplazamiento y tiempo.
- Aumento de la competencia.
- Fomento del control social a la gestión pública.

El uso efectivo del SECOP II genera para las entidades sujetas al estatuto de contratación pública un impacto positivo en la gestión de las compras y contrataciones públicas, y aumenta exponencialmente la probabilidad de cumplir con las finalidades del Estado en la provisión de bienes, servicio y obras, así como en la satisfacción de las necesidades que motivan la realización de los procesos de selección.

Los términos y condiciones de cada una de las plataformas (SECOP) podrán ser consultados en: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/terminosy-condiciones>

Por su parte, la Tienda Virtual del Estado Colombiano es una plataforma transaccional para que las entidades estatales adquieran bienes o servicios que estén disponibles en los Instrumentos de Agregación de Demanda estructurados y puestos en operación por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Los Acuerdos Marco de Precios son instrumentos para agregar la demanda de las entidades estatales, que permiten al Estado coordinar las compras de bienes y servicios de características técnicas uniformes, con los cuales se logra un mejor uso de los recursos públicos habida cuenta de la generación de ahorros en las adquisiciones, pues contribuyen a aumentar el poder de negociación del Estado, la consecución de economías de escala y la reducción sustancial de tiempos de adquisición o contratación, sin importar el tamaño de la entidad estatal y sin costos de transacción asociados para la utilización del mecanismo.

□ Aplicación De Criterios Diferenciales En Los Procesos De Contratación Establecidos Por La Ley.

La Ley ha dispuesto unos criterios que deben ser incluidos en los diferentes procesos de selección contractual, con el objetivo de fortalecer la economía y generar herramientas jurídicas para la vinculación de población constitucionalmente protegida o vulnerable. Para ello, la Política incorporará estos elementos, para la implementación de buenas prácticas en esta materia que permitan fortalecer los criterios de selección y la participación de estos sectores en los procesos de compra, y en este sentido, se desarrolla una matriz que permite identificar al gestor contractual los diferentes criterios de desempate, así como los elementos a tener en cuenta para la incorporación de medidas afirmativas.

❑ **Estandarización Del Proceso Contractual Para La Alcaldía**

Permite homogeneizar el desarrollo del proceso contractual en la Alcaldía de Manizales para las diferentes Dependencias, generando con ello actividades y/o recomendaciones generales aplicables en todas las etapas de los procesos con el fin de fortalecer la actividad contractual; en tal sentido, se recomienda a las secretarías y Unidades en cada etapa lo siguiente:

○ **Etapas Precontractual**

Para esta etapa tener presente lo indicado en el apartado del Subnumeral Plan de Adquisiciones.

Realizar ingentes esfuerzos tendientes a mitigar los riesgos previsible, los cuales deben estar plenamente tipificados en el instrumento dispuesto para ello (matriz de riesgos o la que haga sus veces), riesgos que deben ser estimados y asignados desde la planeación hasta la liquidación del contrato/convenio que se pretenda celebrar.

En cada Secretaria o Unidad, de acuerdo con la cuantía y complejidad del objeto a contratar y de conformidad con lo establecido en los manuales y guías que regulan para cada una de ellas la actividad contractual, es importante tener presente y convocar las diferentes instancias que intervienen a nivel de consulta, definición y orientación de la actividad contractual para el cumplimiento de sus objetivos misionales, funciones, programas y proyectos, tales como, procesos de selección y la suscripción de los contratos y convenios bajo la modalidad de contratación directa.

○ **Etapas Contractual**

Cada secretaria o Unidad deben realizar de manera oportuna la publicación en todas las etapas del proceso de Contratación en los sistemas de información que lo apoyan, utilizando los procedimientos y formatos que orientan la gestión contractual en cada una de sus etapas según corresponda.

Es imperioso que a través del Supervisor/interventor, cuando a ello haya lugar, garanticen la correcta ejecución del contrato o convenio celebrado, con el fin de que se logre el cometido estatal que se previó a través de la contratación.

○ **Etapas Post Contractual**

Considerando que, la liquidación de los contratos/convenios también es parte de la planeación y estudios previos, cuando haya lugar a esta etapa, se deberá realizar dentro del término establecido en el contrato/convenio, el cual deberá ser planteado de manera razonable acorde con la complejidad del objeto contractual; o en su defecto deberá liquidarse dentro del término legal, so pena de incurrir en posibles sanciones disciplinarias o fiscales, y en lo posible se debe dar prevalencia a liquidaciones de los contratos/convenios de común acuerdo en procura de poder quedar a paz y salvo y dar finiquito a la relación negocial.

El supervisor o interventor del contrato/convenio deberá hacer seguimiento permanente a las actividades posteriores a la liquidación del contrato/convenio, entre otras, pero sin limitarse a ellas, las de velar por la calidad, estabilidad y mantenimiento del bien o servicio entregado durante el término de duración de las garantías según aplique.

Igualmente, será su responsabilidad ejercer las acciones necesarias para que los contratistas o convenientes reintegren los recursos, si hay lugar a ello, o se pague al contratista lo adeudado al finalizar el contrato/convenio, en concordancia con lo aquí establecido.

En el marco de la etapa de liquidación, los contratistas tendrán derecho a efectuar salvedades a la liquidación por mutuo acuerdo y, en este evento, la liquidación unilateral para el caso de los contratos solo procederá en relación con los aspectos que no hayan sido objeto de acuerdo.

Para la estandarización, se plantea la identificación de actividades por etapa, normatividad, riesgos e indicadores, que permiten medir la mejora y desempeño de la gestión contractual en la Alcaldía.

□ Gestión Del Conocimiento

Entendida como la disciplina que promueve un enfoque integral en la identificación, captura, evaluación, recuperación, socialización y uso efectivo del conocimiento y la información de una organización para generar valor y nuevas oportunidades, será eficaz para la adecuada implementación de las políticas en la entidad dado que el esta política de gestión y desempeño instituciones será objeto de medición, retroalimentación por parte de las diferentes Dependencias con fundamento en aquellas experiencias que puedan servir de referente frente al actuar de unos u otras.

□ El Impacto Económico Que Tiene La Solución Del Problema Y La Controversia Contractual Para La Prevención Del Daño Antijurídico

En la perspectiva que se expone para esta política pública se presentan cuatro recomendaciones básicas para ofrecer soluciones:

- o Especializar la solución de problemas y controversias contractuales por grupos temáticos. Identificar en cada secretaria y Unidad los casos más relevantes y persistentes. Hacer un trabajo de análisis en el comité de conciliación de las políticas de prevención y verificar que las mismas se traduzcan en líneas de solución de controversias o en casos específicos donde ello se aplique. En estos núcleos, desarrollar mesas de trabajo especiales, promover audiencias de entendimiento de las controversias individuales o sectoriales y formación con habilidades de negociación y seguridad jurídica.
- o Tener conciencia de la siguiente oportunidad para negociaciones favorables: el periodo de enfriamiento en el cual puede incentivarse una etapa de arreglo, cuando esta sea pertinente. Es un punto muerto desde que surge el problema contractual y durante la etapa de concreción de la controversia como tal. Optimizarla puede además contribuir a solventar la situación de desventaja del Estado y sus entidades: En síntesis, puede ser una "etapa de negociación productiva durante el periodo de enfriamiento".

- o Para lo anterior, desde la Secretaría Jurídica se expedirán las directrices y/o particularidades a que haya lugar en procura de brindar herramientas a las secretarías y Unidades y poder compartir experiencias exitosas en la aplicación de los MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS MASC.
- o Acudir a la solución de conflictos y/o controversias que se llegaren a suscitar a efectos de lograr, en lo posible, resolver las diferencias sin acudir a la etapa judicial

□ La Ruta Para Aplicar Nuevos Mecanismos

Es necesario que teniendo en cuenta las especificidades de las entidades y negocios, las entidades, como buena práctica deberán realizar guías para la solución de controversias y problemas contractuales. A título ilustrativo el caso del proceso realizado en este sentido por el Instituto de Desarrollo Urbano IDU. El documento se denominó "Guía para la solución de conflictos contractuales y proyectos urbanísticos: contratos de obra pública, gestión y análisis del caso (plan parcial de renovación urbanística "el pedregal")". En la guía se desarrollaron reglas para el cumplimiento del contrato de obra pública y los proyectos urbanísticos, y también, las soluciones directas y los MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS MASC con sus respectivos límites.

En conclusión, para alcanzar los objetivos, se requiere avanzar en las siguientes medidas:

- × Acudir a la solución de conflictos y/o controversias que se llegaren a suscitar.
- × Promover el ARREGLO DIRECTO.
- × Documentar las acciones que se generan para materializar este propósito y poder compartir a posteriori con las Dependencias;
- × Acometer acciones afirmativas para alcanzar logros en la aplicación de los MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC), tales como la transacción, la mediación, la conciliación, la amigable composición y el arbitraje.

Todo lo anterior contribuirá a un entendimiento que finalice los problemas y las disputas, en el marco de arreglos que defiendan el interés general en esa doble dimensión de respetar los derechos del particular y del Municipio. La Ley 2220 de 2022, vigente a partir del 30 de diciembre de 2022, no solo es el nuevo estatuto para la conciliación administrativa, sino que incentiva e impone a los comités de conciliación diversas acciones que los sensibilizan ante las controversias y que cambiará la cultura en la defensa jurídica

5.6. Responsables de la Operación de la Política

La Política comprende la definición de la planeación, instrumentos, herramientas directrices y/o lineamientos relacionados con la gestión de la contratación, así como el desarrollo de las etapas precontractual, contractual y post-contractual, y su respectivo seguimiento y evaluación.

Los responsables de su implementación, actualización y seguimiento serán los siguientes:

- × Secretaría Jurídica: Como líder de la Política y Gerente Jurídico de la Alcaldía será la encargada de la formulación, actualización y socialización de la Política; así mismo, se encargará de apoyar la implementación de la Política en las diferentes dependencias con el fin de brindar los lineamientos, herramientas e instrumentos que se requieran para fortalecer la gestión contractual.
- × Secretarías y Unidades: Participarán con su aplicación en la consolidación de la Política a través sus secretarios de Despacho, directores técnicos, jefes de Oficina, Líderes de Unidad y Líderes de Programa, pues serán ellos los encargados de implementar en sus entidades los lineamientos, instrumentos y/o herramientas que surjan del desarrollo de la Política.
- × Servidores Públicos y colaboradores de la administración: Son fundamentales en el ejercicio de la Política, pues son quienes producen, comparten y aplican el conocimiento que surja durante o con la implementación de la Política y sus instrumentos.

Responsables De la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Compras y Contratación	Servicios Administrativos - Jurídica	Líder de Programa Unidad Administrativa Secretaria de Servicios Administrativos Jurídica	Líder de Programa Contratación Profesional Universitario Bienes y Servicios Profesional Especializado -Jurídica

Recomendaciones Para La Implementación De La Política De Compras Públicas Y Contratación.

En el marco de la implementación de la política se sugiere que Secretarías y Unidades realicen la priorización de sus necesidades sobre la base del autodiagnóstico y desarrollen con total rigurosidad las funciones y obligaciones en la gestión de la contratación dada su responsabilidad en el desarrollo de las fases precontractual, contractual y post-contractual, respecto de los procesos de contratación que adelanten, manteniendo altos estándares en el cumplimiento de la misión y visión a su cargo.

5.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Por medio de la herramienta de autodiagnóstico, que permite a cada entidad pública desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura MIPG. • Esta herramienta podrá ser utilizada en el momento en que cada entidad lo considere pertinente. A través de la aplicación de la herramienta, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia, de forma que puedan establecer el plan de acción respectivo.

El Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG, es la herramienta de Medición del Desempeño Institucional, es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión.

- Auditorias de Control Interno: Programa de auditorías a la contratación estatal.
- Manual de Contratación. Manual de Interventoría y supervisión.
- Manual de Abastecimiento Estratégico.

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Santiago Loaiza Salazar Líder de Programa Secretaria Jurídica</p> <p>María Fernanda Duque Morales Profesional Especializado Secretaria Jurídica</p> <p>Daniela Correa Gómez Profesional Especializado Secretaria Jurídica</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

C- DIMENSION GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

6. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

6.1. Objetivo General

Fortalecer las capacidades institucionales basadas en un enfoque por procesos, estructura y planta que faciliten la operación alineada con la planeación institucional para el logro de los objetivos institucionales que contribuyan a cualificar la productividad de la Alcaldía de Manizales.

6.2. Objetivos Específicos

- Identificar la dinámica organizacional para establecer escenarios de mejora basados en la estandarización y la optimización de las actividades que se desarrollan para la generación de productos o la prestación de los servicios de acuerdo a la capacidad institucional de la Alcaldía de Manizales.
- Detectar las necesidades de diseño o rediseño institucional a partir de los cambios en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, ambientales y legales, que fortalezcan el mejoramiento de la organización bajo un modelo por procesos.
- Optimizar el modelo de procesos de la Alcaldía de Manizales que facilite el desarrollo de las actividades propias de la misión en el marco de la política de Servicio al Ciudadano.
- operación de los componentes estratégicos, misionales y de apoyo alineados con la planeación institucional
- Asegurar que la Alcaldía de Manizales opere el mapa de procesos de manera eficaz y eficiente, para atender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

6.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 909 de 2004.	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario de 2015
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional
Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Establece el marco general para el desarrollo del MIPG cuya implementación aporta directamente al Fortalecimiento Organizacional. El Título 35 desarrolla los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de TIC

6.4. Definiciones

Cadena de Valor: Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total

Direccionamiento Estratégico: Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo nacionales y territoriales y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos

Eficacia: garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas

Eficiencia: Obtención de los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros

Estructura: Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas

Indicador: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad

Mapa de procesos: Es un diagrama que describe los macroprocesos y principales procesos de una entidad

Planta de personal: Es el conjunto de empleos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una institución, identificados y ordenados jerárquicamente,

Proceso: Serie de actividades o acciones organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica

Procedimiento: Son las diversas etapas o acciones específicas que se llevan a cabo para el desarrollo de un proceso

6.5. Líneas de Acción

Análisis De Capacidades Y Entornos Del Direccionamiento Estratégico Y La Planeación

Con la identificación de las necesidades de ajuste institucional a partir de los cambios en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos y tecnológicos, el representante legal de la Alcaldía de Manizales puede solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública el acompañamiento técnico para el desarrollo del diseño o rediseño y conformar un equipo técnico por representantes de todos los procesos de la entidad.

Los procesos de diseño o rediseño para el fortalecimiento organizacional parten de una motivación expresa del nivel directivo y es en esta instancia en la que se plantea el desarrollo de este tipo de iniciativas. Cabe aclarar que un rediseño institucional no significa un cambio en la estructura organizacional, sino que profundiza en la mejora de la gestión.

❑ **Diseñar O Rediseñar**

Se debe partir del análisis de la institucionalidad esto implica revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor.

Se deben tener en cuenta dos aspectos la medición del impacto que en materia presupuestal pueden generar dichos procesos, y la necesidad de tener en cuenta las prioridades definidas por los planes de desarrollo del Municipio de Manizales y otros instrumentos de Direccionamiento Estratégico.

Para ello la Alcaldía de Manizales necesario formalizar los siguientes aspectos:

- Estructura orgánica: hacer los ajustes necesarios cuando hay lugar a ello, en relación con los preceptos técnicos que rigen la entidad. Esto es, la determinación de la naturaleza jurídica más adecuada, y la definición de los regímenes patrimonial, administrativo, presupuestal, financiero, de contratación, de personal, y disciplinario.
- Cadena de valor: MIPG promueve determinar claramente la cadena de entrega actuales mapas de procesos más adecuados para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Estructura funcional o administrativa: Corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados. Su diseño debe estar soportado en una correcta definición de procesos.
- Planta de personal: Recurso fundamental para garantizar el funcionamiento de la organización y la entrega de productos con oportunidad y calidad, determina las necesidades de personal en cuanto a número de empleos, para concluir si hay déficit o excedente que permita el cumplimiento de los objetivos y de la misión institucional.

De allí que la relación “procesos – estructura – planta”, tenga un punto de encuentro en instrumentos de análisis como las cargas de trabajo. Este análisis debe estar atado a la definición, ajuste o modificación de los perfiles de los empleos que requiera el proceso de fortalecimiento.

❑ **Trabajo Procesos**

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Secretaría de Servicios Administrativos promoverá la cadena de valor de la Alcaldía de Manizales, estableciendo el mapa de proceso en coherencia con los resultados previstos en el Plan Estratégico Institucional

Los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía de Manizales asegurarán la operación eficaz y eficiente de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, así como la red de procesos asociados, de manera que la entidad tenga la capacidad de satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

La secretaria de Servicios Administrativos adelantará anualmente en coordinación con las secretarías de despacho la revisión, análisis y actualización de la caracterización y de la documentación de los procesos y procedimientos que facilite la operación alineada con el direccionamiento estratégico y planeación de la Alcaldía de Manizales.

Dicho análisis debe centrarse en identificar que procesos requieren actualización, construcción o modificación dadas los cambios del contexto normativo, social y cultural, de manera que pueda hacerse más eficiente la prestación del servicio en la Alcaldía de Manizales. En este sentido, la Secretaría de Servicios Administrativos a través de Transparencia y Gobierno Abierto dispondrá de los formatos, instructivos, que permita precisar y estandarizar los procesos y procedimientos, los cuales deben ser cargados en la plataforma dispuesta para este fin, así mismo definir la estrategia que permita el acceso oportuno y en tiempo real de esta información al ciudadano.

La Secretaría de Servicios Administrativos a través de Transparencia y Gobierno Abierto facilitará el trabajo por procesos de la Alcaldía de Manizales, siendo responsabilidad de los líderes de procesos y grupos de trabajo el mantenimiento y la mejora de los mismos.

❑ Gestión De Recursos Físicos Y Servicios Internos

La Secretaría de Servicios Administrativos en coordinación con el Equipo de Bienes y Servicios garantizará la provisión adecuada de recursos físicos, los servicios internos y la logística que requiera la Alcaldía de Manizales, para este efecto se deberá:

- Revisar, identificar, analizar y disponer los recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios de la entidad, en las cantidades y cualidades necesarias, acorde con la viabilidad presupuestal.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas, directrices y disposiciones de austeridad del gasto en la entidad.
- Articular con el equipo de Contabilidad la actualización permanente del inventario de los bienes materiales e intangibles.
- Realizar la administración, preservación, manejo, disposición y el control físico de los bienes materiales e intangibles de la entidad.

❑ Gestión Ambiental Institucional

Los recursos físicos hacen referencia a los bienes muebles mobiliario de las oficinas, vehículos, e inmuebles edificios y/o espacios de trabajo de los que dispone la Alcaldía de Manizales. El rol de la Alcaldía de Manizales, en el relacionamiento con el medio ambiente consiste en realizar campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios implementando mecanismos, estrategias, planes que incorporen medidas institucionales para atender los lineamientos para una gestión ambiental en cada una, tales como el Plan Institucional Ambiental PIGA.

En el marco de la acción climática la Alcaldía debe emprender disposiciones para que los funcionarios al interior de las instalaciones logren un manejo adecuado del agua, de residuos, medidas de eficiencia energética con el fin de aportar a la conservación y protección de los recursos naturales y los ecosistemas estratégicos, y Justicia ambiental y lucha contra la deforestación.

❑ **Relación Estado Ciudadanía**

El relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad de la Alcaldía de Manizales debe orientarse a fortalecer la democracia participativa y lucha contra la corrupción, así mismo, debe integrar las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación con el ciudadano. En este sentido, los escenarios de relación e interacción de la ciudadanía serán los siguientes.

Consultar y acceder a información pública: A través de la página Web y el laboratorio de innovación pública Manizales.

Acceder a la oferta institucional: los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos tendrán acceso al ciudadano a través del canal telefónico, canal virtual, encuestas de satisfacción de trámites y servicios habilitado en página Web, Correos electrónicos: institucional, para notificaciones y facturación.

Sistema de TRÁMITES EN LÍNEA, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales: Aplicación MOVIL (APP) MANIZALES + VIRTUAL, Aplicación disponible en las tiendas de Google Play y App Store para realizar más de 10 tramites en línea, hacer seguimiento a los mismos y recibir respuesta, redes Sociales, Líneas de atención de WHATSAPP

Adelantar acciones de rendición/petición de cuentas y control social: En coordinación con la secretaria de Planeación y la Unidad de Prensa se llevarán a cabo la rendición de cuentas de conformidad con la normatividad vigente

Participar y colaborar en la solución de problemas públicos: Las secretarías de despacho desarrollarán mecanismos para contar con la participación de los grupos de valor en la solución de problemáticas que afecten a la ciudadanía.

La relación con el ciudadano en la Alcaldía de Manizales se orienta a tener en cuenta las particularidades y diferencias de las personas en el marco de un Gobierno Abierto, bajo los siguientes enfoques:

- Enfoque diferencial poblacional: Realizar adecuaciones a que haya lugar para permitir el acceso de personas con discapacidad, en los diferentes puntos de atención al público
- Enfoque territorial: Promover acciones para darle continuidad a las políticas públicas en coherencia con la realidad política, social y económica.
- Enfoque Lenguaje claro: Utilizado en las respuestas a las comunicaciones a los ciudadanos a través del sistema de gestión documental implementado en la Alcaldía de Manizales GED, además de contar en la página web con la barra de accesibilidad web, acceso al centro de relevo Colombia para TIC y discapacidad, así como el uso de colores adecuados para la fácil observación visual, de conformidad con la normatividad vigente.

Uso de las tecnologías de la información tics: Articular el relacionamiento con la ciudadanía la oficina de Ventanilla única con la política de Gobierno digital a fin de implementar mecanismos digitales en la relación estado ciudadano.

6.6. Seguimiento de la Operación de la Política

Para el seguimiento de la política la Alcaldía de Manizales, se aplican los siguientes instrumentos de medición:

Plan de Acción: A través de esta herramienta Secretaría de Planeación monitoreará las actividades establecidas y los avances de los productos y/o servicios relacionados con la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en el Plan de Acción publicado a más tardar 31 de enero de cada vigencia en la página web de la Alcaldía de Manizales.

Plan de trabajo de MIPG: Esta herramienta monitoreará los avances en la implementación de cada una de las dimensiones de MIPG, a través de la dinamización de las mesas por políticas del MIPG, conformadas por funcionarios según la competencia de cada secretaria según decreto 0419 del 05 de septiembre de 2023.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, a través del FURAG en los tiempos y la metodología establecida por el DAFP.

Equipo de Control Interno: Evaluará el estado del diseño, implementación, funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Entidad, realizará evaluación independiente y objetiva del estado de implementación con su marco de referencia MIPG y propondrá recomendaciones para el mejoramiento de la gestión institucional.

6.7. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Servicios Administrativos	Secretario de Despacho Servicios Administrativos coordina con otras secretarias de Despacho	Líder de Programa - Unidad Administrativa Profesional Universitario Oficina Atención Al Usuario y Ventanilla única - Jefe de Oficina y profesionales de Transparencia - Secretaría de Servicios Administrativos

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Equipo de Trabajo Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Francisco Javier Gómez Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Olga Lucía Acosta Orozco Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Luz Dary Calvo Mejía Jefe de Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

7. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL

7.1. Objetivo General

Identificar, gestionar y mitigar los riesgos de seguridad digital que puedan afectar la confianza de los ciudadanos y la calidad de datos que se gestionan por ambas partes.

7.2. Objetivos Específicos

- Aplicar las metodologías, mejores prácticas y recomendaciones dadas por la función pública y el MinTIC para el Tratamiento de Riesgos de Seguridad Digital.
- Actualizar el Modelo de privacidad y seguridad de la información y aplicar los lineamientos allí establecidos para garantizar un entorno de confianza digital de manera articulada con la política de Gobierno Digital.
- Promover en los usuarios internos y externos el uso y comportamiento responsable, en el entorno digital, de forma que no afecten la seguridad de los activos digitales de la Entidad.
- Establecer los mecanismos de aseguramiento físico, digital y de cultura organizacional, para fortalecer la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad, confiabilidad, continuidad y no repudio de la Información de la Administración Municipal.

7.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
Ley 23 1.982	Sobre Derechos de Autor
Ley 80 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA
Ley 1341 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1347 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - Utilización de Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo.
Ley 1581 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. HABEAS DATA
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Modificado en el artículo 2.2.9.1.1.3., incluye la seguridad de la información entre los principios de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital; de igual manera, en el artículo 2.2.9.1.2.1. se establece que las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital - ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 DE AGOSTO DE 2023
Decreto 1414 de 2017	A través del cual se modificó la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignando a la Dirección de Gobierno Digital, antes "Dirección de Gobierno en Línea"
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. - Manual de Gobierno Digital
Directiva presidencial de 2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
CONPES 3995 de 2020	POLÍTICA NACIONAL DE CONFIANZA Y SEGURIDAD DIGITAL
Resolución 2893 2020	"Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones"
Resolución 1519 2020	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
Decreto 338 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 88 de 2022	"Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"
Resolución 460 de 2022	Por lo cual se expide el plan nacional de infraestructura de datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la política de gobierno digital y se dictan los lineamientos generales para su implementación.
Decreto 1263 2022	Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública
Ley 2294 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida" establece en su artículo 43 las medidas que implementará el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones entre las que se encuentra el Fortalecimiento del Gobierno digital para "tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, que lo acerque y le solucione sus necesidades, a través del uso de datos y de tecnologías digitales para mejorar la calidad de vida

7.4. Definiciones

Amenaza cibernética: aparición de una situación potencial o actual donde un agente tiene la capacidad de generar una agresión cibernética contra la población, el territorio y la organización política del Estado. (Documento CONPES 3854)

Ataque cibernético: acción organizada o premeditada de una o más agentes para causar daño o problemas a un sistema a través del Ciberespacio. (Documento Modelo Nacional Riesgo de Seguridad Digital)

Ciberdefensa: es el empleo de las capacidades militares ante amenazas cibernéticas, ataques cibernéticos o ante actos hostiles de naturaleza cibernética que afecten la sociedad, la soberanía nacional, la independencia, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. (Documento CONPES 3854).

Ciberespionaje: es el acto o práctica de obtener secretos sin el permiso del dueño de la información (personal, sensible, propietaria o de naturaleza clasificada) para ventaja personal, económica, política o militar en el Ciberespacio, a través del uso de técnicas malintencionadas. (Documento CONPES 3854).

Ciberterrorismo: es el uso del Ciberespacio, como fin o como medio, con el propósito de generar terror o miedo generalizado en la población, nación o estado trayendo. (Documento CONPES 3854).

Cibercrimen (delito cibernético): conjunto de actividades ilegales asociadas con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como fin o como medio. (Documento CONPES 3854).

Ciberlavado: es el uso del Ciberespacio, en cualquiera de sus formas, para dar apariencia de legalidad a bienes obtenidos ilícitamente o para ocultar dicha ilicitud ante las autoridades

Ciberseguridad: es el conjunto de recursos, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión del riesgo, acciones, investigación y desarrollo, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse buscando la disponibilidad, integridad, autenticación, confidencialidad y no repudio, con el fin de proteger a los usuarios y los activos de la organización en el Ciberespacio. (Documento CONPES 3854).

Entorno digital: Ambiente, tanto físico como virtual sobre el cual se soporta la economía digital. Siendo esta última la economía basada en tecnologías, cuyo desarrollo y despliegue se produce en un ecosistema caracterizado por la creciente y acelerada convergencia entre diversas tecnologías, que se concreta en redes de comunicación, equipos de hardware, servicios de procesamiento y tecnologías web.

Entorno digital abierto: entorno digital en el que no se restringe el flujo de tecnologías, de comunicaciones o de información, y en el que se asegura la provisión de los servicios esenciales para los ciudadanos y para operar la infraestructura crítica.

Gestión de riesgos de seguridad digital: es el conjunto de actividades coordinadas dentro de una organización o entre organizaciones, para abordar el riesgo de seguridad digital, mientras se maximizan oportunidades.

Incidente digital: evento intencionado o no intencionado que puede cambiar el curso esperado de una actividad en el entorno digital y que genera impactos sobre los objetivos.

Infraestructura crítica cibernética nacional: aquella soportada por las TIC y por las tecnologías de operación, cuyo funcionamiento es indispensable para la prestación de servicios esenciales para los ciudadanos y para el Estado. Su afectación, suspensión o destrucción puede generar consecuencias negativas en el bienestar económico de los ciudadanos, o en el eficaz funcionamiento de las organizaciones e instituciones, así como de la administración pública. (Documento CONPES 3854).

Riesgo: es el efecto de incertidumbres sobre objetivos y puede resultar de eventos en donde las amenazas cibernéticas se combinan con vulnerabilidades generando consecuencias económicas.

Riesgo de seguridad digital: es la expresión usada para describir una categoría de riesgo relacionada con el desarrollo de cualquier actividad en el entorno digital. Este riesgo puede resultar de la combinación de amenazas y vulnerabilidades en el ambiente digital.

Resiliencia: es la capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido. (Documento CONPES 3854).

Seguridad de la información: "Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua, con miras a preservar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información" (ISO/IEC 27000).

Seguridad digital o ciberseguridad: Conjunto de medidas de "Protección de activos de información, a través del tratamiento de amenazas que ponen en riesgo la información que es procesada, almacenada y transportada por los sistemas de información que se encuentran interconectados".

Vulnerabilidad: Es una debilidad, atributo o falta de control que permitiría o facilitaría la actuación de una amenaza contra información clasificada, los servicios y recursos que la soportan. (Documento CONPES 3854).

7.5. Líneas de Acción

❑ Fortalecimiento De Las Capacidades En Seguridad Digital De Los Ciudadanos, De Los Servidores Públicos Y Del Sector Privado Para Aumentar La Confianza Digital En La Administración Municipal

Adoptar las estrategias diseñadas por el gobierno nacional, para la formación en materia de seguridad digital

Establecer la articulación con las autoridades definidas por el gobierno nacional en la identificación, prevención y gestión de incidentes de seguridad digital que puedan afectar a la Administración Municipal.

❑ **Actualizar El Marco De Gobernanza En Materia De Seguridad Digital Para Aumentar Su Grado De Desarrollo Y Mejorar El Avance En Seguridad Digital De La Administración Municipal**

Definir los objetivos, alcance, roles, responsabilidades y competencias tanto de las diferentes instancias encargadas de la seguridad digital en la Administración Municipal, como las correspondientes a una unidad de política de ciberseguridad, de acuerdo con el protocolo nacional.

Estandarizar un mecanismo de reporte periódico de incidentes y vulnerabilidades cibernéticas que permita identificarlos, evaluarlos y comunicarlos a los interesados y servir de fuente para la toma de decisiones por parte de la Administración Municipal.

❑ **Analizar La Adopción De Modelos, Estándares Y Marcos De Trabajo En Materia De Seguridad Digital, Con Énfasis En Nuevas Tecnologías Para Preparar Al País A Los Desafíos De La Cuarta Revolución Industrial (4ri)**

- Definir el alcance de los modelos y estándares a adoptar por parte de la entidad, donde se tenga la capacidad de analizar el impacto de la implementación de las nuevas tecnologías.
- Adquirir dispositivos que permitan proteger la información digital de la Institución.
- Actualizar la infraestructura tecnológica con el fin de disminuir las vulnerabilidades derivadas de la obsolescencia tecnológica y así favorecer la seguridad digital en la Administración Municipal.

❑ **Generar Indicadores Que Permitan Realizar El Seguimiento Periódico Al Cumplimiento De Las Acciones Y Actividades Derivadas De La Política Operativa De Seguridad Digital**

- Disponer de un repositorio de gestión de incidentes desde el cual se puedan recopilar datos para alimentar los indicadores.
- Llevar a cabo reuniones periódicas programadas para revisar los indicadores y proponer planes de acción y actividades que faciliten una gestión efectiva de los incidentes relacionados con la seguridad digital.

❑ **Documentación Que Se Deben Tener En Cuenta En El Desarrollo De La Política**

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información: Actualizar el MSPI mínimo una vez al año.
- **PESI:** Plan estratégico de seguridad de la información
- Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y privacidad de la Información

7.6. Responsabilidades de la Operación de la Política

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital y su marco de referencia se encuentra a cargo de los siguientes servidores públicos:

Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: es el representante legal, responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de que trata el artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015. Esta instancia será la responsable de orientar la implementación de la política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital: La Secretaría de Tic y Competitividad y la Secretaría de Servicios Administrativos son las encargadas de coordinar, orientar y promover la articulación de los actores institucionales para la óptima implementación de las Políticas.

Los líderes de proceso dentro del rol que les corresponde deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.

Los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia, son los responsables de realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales, y definir las acciones de corrección o prevención de riesgos.

Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su marco de referencia, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones a su cargo.

POLITICA	SECRETARIAS LIDER	LIDER TEMATICO	GESTOR
Seguridad Digital	Servicios Administrativos con el apoyo de Competitividad, Movilidad, Hacienda, Salud, Planeación, Educación	Líder de Proyecto – Unidad de Gestión Tecnológica	Profesional Especializado Unidad Administrativa de Planeación y Control Para la Movilidad - Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica - Profesional Especializado de Fomento Empresarial - Profesional Universitario Unidad de TIC Profesional Universitario Estadística - Salud Profesional Universitario -líder Cobertura Educación Profesional Universitario tecnología Educación Líder de Proyecto – Unidad de Gestión Tecnológica Profesional Universitario – Unidad de Gestión Tecnológica Hacienda

7.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Se crea la Mesa Técnica de Transformación Digital para que sea la instancia encargada de la actualización de la política y el desarrollo de las actividades derivadas de la misma.

Secretarías que componen la mesa técnica:

- Secretaría de Servicios Administrativos
- Secretaría de TIC y Competitividad
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud Pública
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Movilidad

Dentro del seguimiento a la operación, la identificación de activos tecnológicos es fundamental para que una entidad pueda comprender cuáles son los recursos, datos e información críticos para su operación y, así, protegerlos de manera adecuada.

Una vez que se han identificado estos activos, es necesario evaluar los riesgos que podrían afectarlos. Esto implica analizar las amenazas potenciales, establecer la matriz de riesgos, las acciones de mitigación y el manejo de los mismos, de igual manera cuantificar y determinar el impacto y las vulnerabilidades que podrían ser explotadas.

Una vez que se han identificado los riesgos, es fundamental implementar acciones de mitigación. Estas acciones pueden incluir la aplicación de medidas de seguridad técnicas, como firewalls, sistemas de detección de intrusiones y actualizaciones regulares de software, así como la implementación de políticas y procedimientos para concientizar a los funcionarios y contratistas sobre las mejores prácticas de seguridad.

De igual forma, es importante tener un plan de respuesta a incidentes en su lugar para abordar rápidamente cualquier problema de seguridad que pueda surgir.

8. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

8.1. Objetivo General

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus deberes y derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos creando confianza en la interacción entre la Alcaldía con el ciudadano.

8.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar acciones para la mejora en los trámites y procedimientos administrativos, mediante la racionalización orientada a simplificarlos, estandarizarlos, eliminarlos, optimizarlos y automatizarlos, facilitando su acceso a la comunidad.
- Aportar al desarrollo de la transparencia, la democracia, la modernización y la participación ciudadana en la interacción entre la Alcaldía y la comunidad.
- Promover el uso de medios tecnológicos y de comunicación, para que los ciudadanos accedan a la información y a la ejecución de trámites y procedimientos, de forma eficiente y eficaz.
- Fomentar la efectividad en la gestión de la Alcaldía en cuanto a la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través del ajuste y de la mejora de procesos.

8.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
La Constitución Política de 1991 (arts. 83, 84, 209 y 333)	Establece el principio de la buena fe y la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, así como los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
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
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario de 2015. Decreto 415 de 2016 Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública
Decreto Numero 1083 de 2015	Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Decreto 2150 de 1995	por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública
La Ley 190 de 1995	Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
La Ley 489 de 1998	Establece la supresión y la simplificación de trámites como política permanente de la administración pública
Documento CONPES 3292 de 2004 (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2004)	Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración pública».
Ley 962 de 2005	Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen Funciones públicas o prestan servicios públicos».
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

8.4. Definiciones

Actividad: Son los trabajos concretos que desarrollan uno o varios empleados en el marco de los procesos.

Automatización Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [...], para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Cadena de Valor: Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Direccionamiento Estratégico: Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo.

Eficacia: La eficacia como principio supone que la organización y la función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico.

Eficiencia: Obtención de los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documento y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano.

Estructura: Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas.

Estandarización de trámites Es el proceso de unificar información relacionada con Los trámites equivalentes que puede realizar un usuario ante diferentes instituciones» (Función Pública.

Optimización: Búsqueda de mejorar la satisfacción de los usuarios y lograr disminuir los tiempos de procesos o trámites que maneja actualmente la entidad, mediante iniciativas o actividades; la actualización de las comunicaciones; las relaciones entre entidades; las consultas entre dependencias o áreas de la entidad; entre otras.

Procesos: Serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad

Procedimientos Permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

Racionalización: Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos en las instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos, mejorando la participación ciudadana.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportuno, comprendida por actividades que pretenden reducir costos operativos en la entidad; costos para el usuario.

8.5. Líneas de Acción

☐ Planeación

Mediante la mesa Técnica de MIPG de la política de Racionalización de Trámites el grupo interdisciplinario de funcionarios tanto líderes como gestores deben realizar al iniciar cada vigencia la planeación para la creación y la implementación de la estrategia de racionalización de trámites de la Alcaldía, a partir de la definición del cronograma de actividades.

☐ Identificación De Tramites

Los integrantes de la Mesa Técnica de MIPG de la política de Racionalización de Trámites deben desarrollar una estrategia que permita identificar los trámites a implementar con base en los procedimientos administrativos de la Alcaldía y su documentación asociada. Para este fin se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Verificación del mapa de procesos y procedimientos, a fin de definir si es necesario, crear, modificar o eliminar el trámite de conformidad con el contexto social, político y legal
- Revisión del inventario actual de trámites registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para verificar su aplicabilidad. Revisión del citado inventario para verificar si falta registrar trámites, procedimientos administrativos o consultas en el SUIT.
- Recolección de los documentos asociados a cada trámite, descripción, formato, diagrama y todos los pasos del proceso que permiten culminar el trámite. En caso de que no exista esta documentación, se debe realizar y registrar en el SUIT.
- Constatación de la documentación e información recopilada con los actores responsables para garantizar su veracidad y actualización constante.
- Inventario de procesos por utilizar, basado en el que proporciona con anterioridad el Departamento Administrativo de la Función Pública (2017),

❑ **Priorización De Trámites**

Clasificar y jerarquizar, de manera sistemática, los trámites del inventario. Se clasifican los trámites con un orden lógico que aporte a la toma de decisiones y a la definición de acciones para el análisis y la racionalización de ellos.

Para la organización, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Definición de criterios de priorización de trámites, teniendo como referente los definidos en el SUIT u otros criterios de priorización

FACTORES INTERNOS - Complejidad: Número de pasos, requisitos o documentos para la realización del trámite. - Costo: Cantidad de recursos invertidos para la ejecución del trámite. - Tiempo: Duración entre la solicitud y la finalización del trámite.

FACTORES EXTERNOS - Pago: Cobro al usuario. - PQR: Análisis de quejas, peticiones o reclamos en relación con la ejecución del trámite. - Auditorías: Hallazgos según los resultados de auditorías. - Impacto a la comunidad:

Evaluación de la frecuencia de petición del trámite y del impacto que este tiene.

2. Generación de un ponderado calificadorio y jerarquización de los trámites, dependiendo del total de puntos en todos los criterios, para así brindar una escala de valoración por cada criterio.

Realizar listado de trámites organizado en orden de importancia.

❑ **Análisis Detallado De Los Trámites**

Los integrantes de la Mesa Técnica de MIPG Política Racionalización de Trámites deben analizar y diagnosticar los trámites, Teniendo en cuenta los trámites de mayor relevancia e impacto, es importante realizar un análisis detallado, implementando herramientas descriptivas, como los diagramas de bloque del proceso o el de PEPSU (proveedores-entradas-procesos-salidas usuarios). Después de tener estructurada y detallada de cada trámite, será posible la realización de una lluvia de ideas con base en la participación de los distintos actores de las secretarías y responsables, en donde el enfoque sea el reconocimiento de los puntos por mejorar, entre ellos:

- Acciones que no le aportan valor a la ciudadanía: esperas, reprocesos y transportes innecesarios, entre otros; efectos negativos y las posibles causas. Es posible utilizar en esta fase el diagrama de causa y efecto, para representar los principales factores que ocasionan los efectos negativos en el trámite. Luego de tener esta información, se realizará el resumen del diagnóstico inicial.
- Principales causas de efectos negativos por trámite y resumen del diagnóstico que será la línea base para verificar la efectividad de las acciones que se van a realizar.

❑ Formulación De Acciones Y Rediseño De Trámites

Delimitar acciones para la minimización o la eliminación de causas principales que afectan los trámites.

Tras haber identificado las causas por las cuales el trámite es susceptible de mejorar, se inicia la identificación de las acciones de racionalización para minimizar los efectos negativos, las cuales se clasifican en:

Normativas: Asociadas a la modificación, la actualización o la emisión de normas para mejorar los trámites.

Administrativas: Se relacionan con la simplificación y el mejoramiento de procesos internos, como horarios, puntos de atención, formatos, tiempos y costos.

Tecnológicas: Aquellas que incluyen tecnologías de la información que soporten los trámites.

De interoperabilidad: Acciones en las que hay intercambio de información interinstitucional o intersectorial. Reconociendo el (los) tipo(s) de acción, se definirá, según las causas encontradas, cuáles se podrían aplicar al momento de rediseñar estos trámites, para así generar un listado con las acciones por prioridad con sus recursos necesarios y responsables. Además, la simplificación, la estandarización, la eliminación, la automatización y la optimización forman parte del grupo de actividades que contribuyen en el rediseño de los trámites. Resultado: Listado de acciones, acciones prioritarias, recursos necesarios y responsables.

❑ Implementación Y Monitoreo

Aplicar y ejecutar la estrategia por etapas y mantener un monitoreo constante: se inicia la implementación, el monitoreo y la evaluación de estas, utilizando pruebas piloto y cambios por etapas para mantener el fundamento de mejora continua, y así incentivar la redefinición de acciones si es necesario. Asimismo, en este paso, se deben ejecutar campañas de difusión de la información para motivar y apropiar a toda la comunidad del proceso.

❑ Evaluación Y Ciclo Continuo De Racionalización

- Evaluar las acciones realizadas, según la línea base de diagnóstico.
- Evaluar las acciones implementadas para realizar los ajustes necesarios y e iniciar los ciclos de racionalización basados en la mejora continua.
- Crear indicadores o ajustar los existentes, de tal forma, que sea posible evidenciar el efecto de las acciones de mejora y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

8.6. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión de Valores por Resultados	Racionalización de trámites	Servicios Administrativos	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: Hacienda, Educación, Salud Pública, TIC y Competitividad, Agricultura, Desarrollo Social, Deportes, Movilidad, Servicios Administrativos, UGR, Obras Públicas, Mujer y Equidad de Géneros, Medio Ambiente, Gobierno, Planeación	Jefe de Oficina y Profesionales Universitarios - Unidad Transparencia y Gobierno Abierto- Profesional Universitario Oficina Atención Al Usuario y Ventanilla única- Jefe de oficina Salud- Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación- Jefe de Oficina Hacienda - Profesional Especializado Rentas Profesional Especializado de Unidad Estratégica Planeación Profesional Especializado de ordenamiento territorial- Profesional Especializado Unidad Administrativa y Control Para la Movilidad – jefe de oficina Unidad Técnica para la movilidad- Profesional Universitario Despacho Desarrollo Social- Técnico operativo de Deporte – Profesional Especializado unidad seguridad ciudadana - Jefe de oficina Gobierno Profesional Especializado Unidad de Gestión Ambiental

8.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Formulario de autodiagnóstico: La Alcaldía de Manizales realizará anualmente o cuando lo considere necesario, el Autodiagnóstico de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y racionalización de trámites en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial De Gestión, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Auditorías de Control Interno: Realizar el seguimiento de acuerdo con los lineamientos que regulan el desarrollo del proceso como tercera línea de defensa.

9. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

9.1. Objetivo General

Impactar a los usuarios de la Administración Municipal, promoviendo la generación de valor público, mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, de manera confiable y articulada con los diferentes grupos de interés.

9.2. Objetivos Específicos

- Adoptar los lineamientos y componentes inmersos en los diferentes dominios de acuerdo con el Manual de Gobierno Digital.
- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad, poniendo a disposición de los ciudadanos trámites y servicios de interés, confiables y seguros.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.
- Generar conciencia para el cambio organizacional requerido para la apropiación de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital como eje transversal de la Administración Municipal.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en los Manuales de Gobierno Digital y de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Generar espacios con el uso de la tecnología, para que ciudadanos y entidades puedan contribuir activamente en el desarrollo y mejoramiento de la gestión de la Administración Municipal.
- Desarrollar o adquirir herramientas tecnológicas como plataformas en línea, o soluciones de analítica de datos, para recolectar y analizar datos e información relevante que sirvan a otras entidades.
- Aplicar la ley de protección de datos personales en cumplimiento de la ley 1581 de 2012.
- Identificar y publicar en datos abiertos, información producida por la Administración Municipal que sea útil para la ciudadanía en general.

9.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 23 de 1982	Sobre Derechos de Autor
Ley 80 de 1990	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1347 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - Utilización de Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo.

Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. HABEAS DATA
Decreto1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Modificado en el artículo 2.2.9.1.1.3., incluye la seguridad de la información entre los principios de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital; de igual manera, en el artículo 2.2.9.1.2.1. Se establece que las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales, y respecto de estos últimos indica que son los elementos fundamentales de Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales, que permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital. -ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 DE AGOSTO DE 2023
Decreto1414 de 2017	A través del cual se modificó la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignando a la Dirección de Gobierno Digital, antes "Dirección de Gobierno en Línea", entre otras funciones, la de formular políticas, programas y planes de adopción y apropiación de Tecnologías de la Información en las entidades del Estado, así como la de formular políticas, lineamientos, estrategias y prácticas de Gobierno en Línea que soporten la gestión del Estado en orden al ejercicio efectivo de sus funciones y la prestación eficiente de sus servicios.
Decreto1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. - Manual de Gobierno Digital
CONPES 3995 de 2020	POLÍTICA NACIONAL DE CONFIANZA Y SEGURIDAD DIGITAL, formula una política nacional que tiene como objetivo establecer medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital. Para alcanzar este objetivo, en primer lugar, se fortalecerán las capacidades en seguridad digital de los ciudadanos, del sector público y del sector privado del país; en segundo lugar, se actualizará el marco de gobernanza en materia de seguridad digital para aumentar su grado de desarrollo y finalmente, se analizará la adopción de modelos, estándares y marcos de trabajo en materia de seguridad digital, con énfasis en nuevas tecnologías.
Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones
Ley 2294 de 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida" establece en su artículo 43 las medidas que implementará el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones
Decreto767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto88 de 2022	"Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"

9.4. Definiciones

Accesibilidad: Capacidad de acceder al significado o al propósito esencial y auténtico de un objeto digital.

Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

Arquitectura empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria.

Arquitectura de T.I.: De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del Estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de T.I. de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de T.I. (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

Autenticidad: Garantía del carácter genuino y fidedigno de ciertos materiales digitales, es decir, de que son lo que se afirma de ellos, ya sea objeto original o en tanto que copia conforme y fiable de un original, realizada mediante procesos perfectamente documentados.

Back Office (término en inglés): Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos.

Confidencialidad: Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.

Continuidad de negocio: Proceso general de gestión que identifica amenazas potenciales a una organización y el impacto que se podría causar a la operación de negocio que en caso de materializarse.

Datos abiertos: Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones.

Disponibilidad de la información: Se refiere a la seguridad que la información puede ser recuperada en el momento que se necesite, esto es, evitar su pérdida o bloqueo, bien sea por ataque doloso, mala operación accidental o situaciones fortuitas o de fuerza mayor.

Documento Electrónico de Archivo: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Front office (término en inglés): Son todas las actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.

Gestión de T.I.: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de T.I.

Gobierno Digital: Uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio TIC, que tiene como objetivo "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital".

Innovación abierta: Es un método específico para adelantar procesos de innovación, en el cual se distribuyen las tareas entre actores internos y externos de una organización, para la comprensión de problemáticas, generación de ideas o desarrollo de soluciones.

Integridad: Se refiere a la garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., bien durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen.

Lineamiento: Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.

Manual de Gobierno Digital: Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.

Marco de interoperabilidad: Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio.

Preservación a Largo Plazo: Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. L

Servicios ciudadanos digitales: Es el conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. E

Tecnologías digitales: Son herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos que generan, almacenan o procesan datos en forma de bits (0 y 1). Estos incluyen redes sociales, juegos y aplicaciones en línea, multimedia, aplicaciones de productividad, computación en la nube, sistemas interoperables, dispositivos móviles, entre otros.

Transformación digital: Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Usabilidad: Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como "El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico".

Valor público: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

9.5. Líneas de Acción

Son las acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializarán en las sedes electrónicas de cada uno de los sujetos obligados, siguiendo los estándares señalados para tal fin.

☐ Servicios Y Procesos Inteligentes

Esta línea de acción busca desarrollar servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementados esquemas de atención productiva y el uso de tecnologías emergentes, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Desarrollar Trámites en línea que le permitan al ciudadano tener una mayor interacción con la Administración Municipal.
- Diseñar e implementar estrategias que conviertan a la ciudad de Manizales en un territorio inteligente.
- Fomentar el uso de tecnología de información en los proyectos del Laboratorio de innovación
- Caracterizar los grupos de valor que deben intervenir en el desarrollo de la política de Gobierno Digital
- Actualizar el PETI de acuerdo a los proyectos que van a implementar

☐ Decisiones Basadas En Datos

Esta línea de acción busca promover el desarrollo económico y social del país impulsado por datos, entendiéndolos como infraestructura y activos estratégicos, a través de mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio reutilización y explotación de datos, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Actualizar cada vez que se requiera el plan de apertura de datos
- Elaborar el autodiagnóstico de calidad de datos
- Mejorar la calidad de los datos abiertos, aprovechando las guías del Mintic

☐ Estado Abierto

Esta línea de acción busca promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de dialogo que promuevan la confianza social e institucional, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Establecer estándares para publicación y divulgación de la información.
- Realizar Rendiciones de cuentas en medios digitales, basada en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (del DAFP)
- Implementar herramientas de participación ciudadana utilizando medios digitales
- Incorporar los datos abiertos a la plataforma de datos abiertos del gobierno nacional

❑ **Documentación Que Se Debe Tener En Cuenta En El Desarrollo De La Política**

- PETI: Plan estrategia de tecnologías de información
- Catálogo de servicios de TI
- Plan de continuidad del negocio
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
- PESI: Plan estratégico de seguridad de la información
- Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y privacidad de la Información
- Política de Seguridad Digital
- Política de protección de datos personales
- Ley 1581 de 2012

9.6. Responsables de la Operación de la Política

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital y su marco de referencia se encuentra a cargo de los siguientes servidores públicos:

Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: es el representante legal, responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de que trata el artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015. Esta instancia será la responsable de orientar la implementación de la política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital: La Secretaría de Tic y Competitividad y la Secretaría de Servicios Administrativos son las encargadas de coordinar, orientar y promover la articulación de los actores institucionales para la óptima implementación de las Políticas.

Los líderes de proceso dentro del rol que les corresponde deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.

Los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia, son los responsables de realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales, y definir las acciones de corrección o prevención de riesgos.

Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su marco de referencia, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones a su cargo.

POLITICA	SECRETARIAS LIDER	LIDER TEMATICO	GESTOR
Gobierno Digital	TIC y Competitividad En coordinación con Servicios Administrativos	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: TIC y Competitividad Movilidad Servicios Administrativos Salud Pública Educación – Hacienda – Planeación	Profesional Especializado Unidad Administrativa de Planeación y Control Para la Movilidad – jefe de oficina Unidad Técnica para la movilidad Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica - Profesional Especializado de Fomento Empresarial - Profesional Universitario Unidad de TIC Profesional Universitario Estadística - Salud Profesional Universitario -líder Cobertura Educación Profesional Universitario tecnología Educación Líder de Proyecto – Unidad de Gestión Tecnológica Profesional Universitario – Unidad de Gestión Tecnológica –Jefe de oficina Hacienda

9.7. Seguimiento a la Operación de la Política

Se crea la mesa técnica de transformación digital para que sea la instancia encargada de la actualización de la política y el desarrollo de las actividades derivadas de la misma.

Secretarías que componen la mesa técnica:

- Secretaría de Servicios Administrativos
- Secretaría de TIC y Competitividad
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Movilidad

Funciones de la Mesa técnica de transformación digital:

- Actualizar los procesos y procedimientos de la Administración Municipal de cara a la implementación de las políticas de Gobierno digital y seguridad Digital y velar por su constante actualización de acuerdo la normatividad vigente, lineamientos, guías y demás documentación que se generen en la materia, especialmente aquellos diseñados por MINTIC
- Actualizar el plan estratégico de tecnologías de la información (PETI), cada vez que surjan iniciativas que estén inmersas dentro del propósito de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, para lo cual las dependencias de la administración central municipal deberán informar a esta mesa técnica previo inicio del proceso.
- Hacer seguimiento al avance de la política, a través de la definición de indicadores en el Plan Estratégico de TI – PETI y en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Diligenciar el autodiagnóstico anual de la Política de Gobierno Digital, con la herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

- Diligenciar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información mediante el instrumento dispuesto por el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.
- Entregar la información requerida para FURAG en los tiempos determinados por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP.
- Diseñar, Implementar, evaluar y hacer seguimiento al plan de acción, resultante del autodiagnóstico anual que exige el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que llevará a la implementación y socialización de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital de la Administración.
- Desarrollar la Gestión del Cambio en la Administración Municipal de acuerdo con la implementación de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital y establecer el plan de comunicaciones necesario para ello. Este plan debe sensibilizar, socializar e involucrar a los colaboradores de todos los procesos que se desarrollan en la Administración Municipal. Esta Gestión del Cambio debe ser eficiente y eficaz y debe contener al servidor público como actor primordial de ese cambio.
- Evaluar periódicamente la Arquitectura Empresarial de la Administración Municipal y la interacción de las áreas involucradas con el resto de los procesos de la Administración y sus funcionarios. En este documento se consolida el mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial, el cual contiene los proyectos con componente tecnológico inmersos en el Catálogo de Servicios de TI. La AE revisa los recursos con los que cuentan las áreas involucradas para apoyar la gestión del cambio, comunicarlo, hacerle seguimiento y retroalimentarlo. La AE permite adecuar la administración al cambio, desde el fortalecimiento y desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes frente a las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

ELABORO	APROBO
<p>Mesa Técnica de MIPG Política Gobierno Digital, Seguridad Digital</p> <p>Rafael Antonio Tejada Quintero Líder de Programa Tecnología</p> <p>Mary Luz Grajales Profesional Universitario Tecnología</p> <p>Margaret Johana Ramírez Mejía Profesional Universitario TIC</p> <p>Juan Pablo Tobaría Hurtado Profesional Universitario Educación</p> <p>José Abad Cárdenas Rendón Profesional Especializado Movilidad</p> <p>Jefe de Oficina de Planeación</p>	<p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

9.8. Lineamientos Complementarios con la Política de Gobierno Digital

9.8.1. Lineamientos para la Operación de Datos Abiertos

9.8.1.1. Objetivo General

Garantizar la transparencia y acceso a la información, dejando a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los Datos Abiertos de la Administración Municipal.

9.8.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los activos de información que provean datos que puedan llegar a convertirse en datos abiertos.
- Definir protocolos de depuración y publicación de conjuntos de datos abiertos a divulgar por parte de la Alcaldía de Manizales.
- Establecer procedimientos para asegurar el control de calidad y el cumplimiento de la reserva estadística y demás normas que existan sobre la divulgación de Datos Abiertos desde entidades públicas.
- Desarrollar estrategias para difundir e incentivar el consumo y entendimiento de los datos abiertos dispuestos por la Administración Municipal.
- Identificar los actores con los que la Administración Municipal tiene contacto y que se consideran de interés para fortalecer el ecosistema de datos abiertos.

9.8.1.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
El Decreto 1078 de 2015	Por el cual se desarrolla la Política de Gobierno Digital.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CONPES 3920 de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) y con ello definió las condiciones habilitantes para aumentar el aprovechamiento de datos públicos y garantizar que estos sean gestionados como activos capaces de generar valor social y económico.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

9.8.1.4. Definiciones

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadana en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

Integridad pública: Es la alineación consistente con y el cumplimiento de las normas, los valores y los principios éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos en el sector público por encima de los intereses privados (OCDE, 2010, p. 3).

Laboratorio de innovación pública: Espacios para fortalecer la relación de los ciudadanos con el gobierno buscando generar valor e innovación en el sector público.

Metadatos: Datos que describen y explican otros datos, facilitando y permitiendo el acceso a la información (MinTIC).

Base de datos: Es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático (Oracle).

Datos abiertos: Información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento (MinTIC).

Registros administrativos: El conjunto de datos relativos a personas físicas o jurídicas, bienes y viviendas, en posesión de las instituciones públicas, y que estas recolectan como parte de sus obligaciones legales institucionales (CEPAL).

Tablero interactivo: Tablero virtual con información pertinente y organizada que permite interactuar al usuario para que este pueda visualizar los datos que este contiene, además de disponer de éstos.

Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen (Ley 1712, 2014, art. 6).

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en el ejercicio de sus funciones (Ley 1712, 2014, art. 6).

Derecho de acceso a la información: "Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades publicadas obligadas por ley a su difusión.

Gobierno abierto: aquel en el que las empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y los(as) ciudadanos(as) pueden "saber cosas", obtener información relevante y comprensible; "conseguir cosas", obtener servicios y realizar transacciones desde y con el gobierno, y "crear cosas", participar en el proceso de toma de decisiones (OCDE, 2006).

Racionalización de trámites Se refiere a la acción de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos. También el de promover el uso de las TIC para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información. La Ley Anti-trámites (Decreto Ley 019 de 2012).

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores(as) públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los(as) ciudadanos(as), la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

9.8.1.5. Líneas de Acción

❑ Marco De Gobernanza

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación y las unidades encargadas de la publicación de cada conjunto de datos, deberá promover activamente el uso de la información publicada, por parte de los ciudadanos y usuarios finales de la información publicada, por medio de diferentes herramientas virtuales o presenciales.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación estarán encargadas de construir y actualizar periódicamente el manual para la publicación y divulgación de datos abiertos de la Alcaldía de Manizales.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación, así como las unidades responsables de cada conjunto de datos promoverán el uso de la información por medio de APIS, servicios de conexión web y demás herramientas que habiliten servicios a otros usuarios o instituciones que puedan alimentarse de la información divulgada.

Las unidades encargadas de la publicación y actualización de cada conjunto de datos deberán mantener actualizada la información técnica sobre los datos e informar a las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación sobre cualquier cambio en la periodicidad o disponibilidad de la información publicada en formato de datos abiertos.

❑ Ciclo De Datos Abiertos

Los lineamientos generales de esta política son:

Todo conjunto de datos abiertos deberá contar con la documentación técnica de soporte que incluya, por lo menos, los metadatos básicos de las bases de datos publicadas, el inventario de variables, contacto de los funcionarios responsables de su publicación y actualización y las notas técnicas con las limitaciones o recomendaciones para el uso derivado de la información publicada.

Las bases de datos que se publiquen en formato de datos abiertos deberán mantenerse actualizadas en la periodicidad descrita en los documentos técnicos, según la disponibilidad de la información y los requerimientos de los usuarios para los cuales fue construido cada conjunto de datos.

Anonimizar las bases de datos de registros administrativos para promover el acceso y el aprovechamiento estadístico de la información, respetando la confidencialidad y en general todas las disposiciones legales en materia de reserva de la información de acuerdo con las normas vigentes.

Los conjuntos de datos abiertos que se divulguen desde cualquier unidad de la Alcaldía de Manizales podrán publicarse en cualquier portal de información habilitado por la Alcaldía, pero siempre deberán ser enviados también para su publicación en la plataforma de datos abiertos del Laboratorio de Innovación Pública de la secretaría de Planeación.

Todos los conjuntos de información divulgados en formato de datos abiertos deberán incluirse también en el portal de datos abiertos del gobierno colombiano datos.gov.co en el perfil de la Alcaldía de Manizales. La Secretaría de Planeación, por medio del Laboratorio de Innovación Pública será la encargada de la publicación y actualización de los conjuntos de datos en esta plataforma, y será la única unidad de la Alcaldía de Manizales habilitada para administrar el perfil institucional en esta plataforma.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación coordinarán con las demás unidades responsables de los conjuntos de datos publicados en formato de datos abiertos, la disposición de los recursos necesarios para garantizar la continuidad del servicio de datos abiertos de la Alcaldía de Manizales.

Solo los conjuntos de datos expresamente autorizados por las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación para ser publicados en formato de datos abiertos serán reconocidos como datos abiertos de la Alcaldía de Manizales. Estas secretarías se encargarán de coordinar con las demás secretarías la no divulgación de conjuntos de datos abiertos que no cumplan con los lineamientos establecidos en esta política o con los estándares de calidad dispuestos en el manual de publicación y divulgación de datos abiertos.”

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación dispondrán un Manual de datos abiertos para los diferentes actores en la administración municipal, en el que se describirán los protocolos y procedimientos para el manejo, depuración y divulgación de los datos abiertos.

Documentación A Tener En Cuenta: Manual de Gobierno Digital, Guía de datos abiertos de Colombia, Guía técnica de la administración del dato maestro, Anexo 4 resolución 1519 de 2020

9.8.2. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA LEY DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.8.2.1. Objetivo General

Reconocer y proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por parte de la Alcaldía de Manizales.

9.8.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 la cual regula la obtención, registro, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza el MUNICIPIO DE MANIZALES en el ejercicio de su objeto, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus diferentes interlocutores.
- Definir los diferentes roles, dentro del tratamiento de datos personales de los usuarios de la Administración Municipal.
- Registrar las bases de datos en el Registro Nacional de bases de datos, administrado por la Superintendencia de industria y comercio, cuando haya lugar y de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

9.8.2.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 23 de 1982	Sobre Derechos de Autor
Ley Constitución política de 1991	Artículo 15
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. HABEAS DATA
Decreto 1377 De 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 886 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
Decreto 1074 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, capítulo 26

9.8.2.4. Definiciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se definen y entienden los siguientes términos:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado de los titulares de los datos personales para llevar a cabo el Tratamiento de los mismos.

Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el MUNICIPIO DE MANIZALES que se pone a disposición de los titulares para el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad se comunican los diferentes interlocutores la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de los titulares de los mismos o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada a los titulares.

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado de los titulares. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho de los titulares a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por los titulares/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere a la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

Las anteriores definiciones solo se consideran enunciativas, pues se tendrán en cuenta por remisión las dispuestas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias sobre la materia.

9.8.2.5. Líneas de Acción

□ De Las Partes Intervinientes Y El Objeto Del Tratamiento De La Información Datos Personales

Responsable o Encargado del tratamiento de información o datos personales: El MUNICIPIO DE MANIZALES, entidad pública del Estado Colombiano, con domicilio en la ciudad de Manizales, en la dirección física Centro Administrativo Municipal CAM – Calle 19 No. 21-44 y línea de atención 606-8928000, contacto@manizales.gov.co

○ Titular

Los proveedores, contratistas y colaboradores o empleados del MUNICIPIO DE MANIZALES que hayan suministrado la información o datos personales en virtud del servicio prestado por esta o en virtud de algún tipo de condición contractual sea civil, laboral, comercial o de negocios.

○ Finalidad y Tratamiento de los Datos

Quien acceda a los servicios del MUNICIPIO DE MANIZALES debe suministrar de manera voluntaria sus datos ciertos de identificación física o personal, como son entre otros: nombre, apellidos, identificación, edad, teléfono, dirección física y electrónica, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro, a la misma regla se someterán a los que tengan la calidad de colaboradores, proveedores de la Administración para otras actividades no conexas con la actividad principal.

Los datos personales proporcionados al MUNICIPIO DE MANIZALES por los titulares son captados con la finalidad de:

- × Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios o bienes que solicite, para ejercer su derecho de conocer al suscriptor y/o usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.

- × Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse.
- × Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, bienes y/o servicios para los que está autorizado por ley y de acuerdo con su objeto social.
- × Atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad (a que hacen referencia con estos aspectos) que pudieran ser razonablemente aplicables.
- × Atender cualquier queja, pregunta o comentario presentado por usted que tenga relación con el vínculo contractual existente entre la administración y los titulares y/o suscriptores.
- × Enviar información, boletines y noticias del sector de los servicios públicos domiciliarios y/o de temas que consideremos que pueden interesarle, así como noticias, comunicaciones o publicidad del MUNICIPIO DE MANIZALES Crear bases de datos (incluyendo bases de datos respecto de datos sensibles con las limitaciones legales) para fines estadísticos y/o de análisis de información y mercado.
- × Crear bases de datos para fines de investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios, así como para estudios de riesgo o mercado y demás cálculos actuariales.

○ **Tratamiento de Datos**

Para las finalidades descritas, el MUNICIPIO DE MANIZALES podrá:

- × Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar sus datos personales, que actualmente o en el futuro reposen en nuestras bases de datos.
- × Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada, con cualquier información de que disponga legítimamente.
- × Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.
- × Transmitir a las empresas contratadas del MUNICIPIO DE MANIZALES y/o por las empresas vinculadas al MUNICIPIO DE MANIZALES conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente y/o a sus aliados comerciales los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por su suscriptor y/o usuario.
- × Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por su usuario y/o suscriptor o aquella de que disponga sobre estos:
- × A las centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras, de acuerdo con las normas aplicables.
- × A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada.
- × A las autoridades públicas que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación, o reporte a sus centrales para los fines de deudores morosos del Estado siempre que para este último caso se den los presupuestos exigidos en los contenidos normativos

- * A toda otra persona natural o jurídica a quien su usuario y/o suscriptor autorice expresamente.

Con respecto a los datos suministrados que tengan como titular *a niños, niñas y adolescentes*, estos serán tratados conforme a lo estipulado en la ley 1581 de 2012, La cual dispone en su Título III, Artículo 7º: Derechos de los niños, niñas y adolescentes. "En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública."

- o **Derecho De Los Titulares**

- * Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al MUNICIPIO DE MANIZALES Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- * Solicitar prueba de la autorización otorgada al MUNICIPIO DE MANIZALES salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 del 2012.
- * Ser informado por el MUNICIPIO DE MANIZALES previa solicitud, respecto del uso que le han dado o les darán a sus datos personales.
- * Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen.
- * Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que el MUNICIPIO DE MANIZALES ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- * Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

- o **Deberes De La Empresa**

El MUNICIPIO DE MANIZALES se compromete a cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 del 2012 y en otras que rijan su actividad:

- * Garantizar a los titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- * Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- * Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 del 2012.
- * Actualizar la información reportada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo.
- * Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- * Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 del 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

- × Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 del 2012.
 - × Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
 - × Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por los titulares y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - × Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
 - × Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
 - × Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Documentación que se debe tener en cuenta en el desarrollo del lineamiento
 - × Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información: Actualizar el MSPI mínimo una vez al año.
 - × PESI: Plan estratégico de seguridad de la información
 - × Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y privacidad de la Información

9.8.2.6. Responsables de la Operación de la Política

- **Canal De Atención**

En caso de presentarse cualquiera requerimiento, petición, queja, reclamo o consulta referente al ejercicio de sus derechos de usuario o cliente podrá comunicarse al correo electrónico contacto@manizales.gov.co, en el link de Políticas de la página web o a la siguiente dirección física: Centro Administrativo Municipal CAM – Calle 19 No. 21-44 y línea de atención 8928000, de lunes a jueves 7:00 am a 12 am y de 1:30 pm a 4:30 pm / viernes 7:00 am a 3:00 pm.

- **Atención De Peticiones, Consultas Y Reclamos De Los Titulares**

Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos o actualizarlos en caso de ser inexactos, también podrán solicitar su eliminación cuando consideren que resultan ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Los titulares podrán acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por parte del MUNICIPIO DE MANIZALES.

- **Consultas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, el MUNICIPIO DE MANIZALES garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del usuario.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales el MUNICIPIO DE MANIZALES garantiza:

- × Habilitación de medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes para atender las consultas.
- × Implementación de formularios, sistemas y otros métodos simplificados para atender las consultas, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- × Utilizar los servicios del proceso servicio al cliente que tiene en operación.
- × En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo que.

○ **Reclamos**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo podrá presentar el titular en los formatos que al efecto presente el MUNICIPIO DE MANIZALES en su página web. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del usuario, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, si por alguna circunstancia el MUNICIPIO DE MANIZALES recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado o usuario.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el MUNICIPIO DE MANIZALES una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al MUNICIPIO DE MANIZALES la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

- **Rectificación Y Actualización De Datos**

El MUNICIPIO DE MANIZALES tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud de los titulares, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- × En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales los titulares deben indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- × El MUNICIPIO DE MANIZALES tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien a los titulares. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- × El MUNICIPIO DE MANIZALES podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

- **Supresión De Datos**

Los titulares tienen el derecho, en todo momento, a solicitar al MUNICIPIO DE MANIZALES la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- × Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- × Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- × Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron capturados.
- × Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por los titulares en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el MUNICIPIO DE MANIZALES.
- × El MUNICIPIO DE MANIZALES puede negar el ejercicio del derecho de supresión cuando:
- × Los titulares tengan un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del MUNICIPIO DE MANIZALES La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- × Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados de los titulares para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por los titulares.
- × En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, el MUNICIPIO DE MANIZALES debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

- **Revocatoria De La Autorización De Consentimiento**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, el titular debe notificar su decisión por escrito al MUNICIPIO DE MANIZALES quien procederá de la siguiente manera:

Si es Revocatoria Total de la Autorización: Es sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que el MUNICIPIO DE MANIZALES deba dejar de tratar por completo los datos del usuario y borrar todos sus registros, no obstante, debe conservar la autorización y la solicitud de revocatoria de la misma.

Si es Revocatoria Parcial de la Autorización: Es con una finalidad especial, por ejemplo, para publicidad, o estudios de mercado, etc., pero se mantienen a salvo otros fines, el MUNICIPIO DE MANIZALES deberá borrar y no usar los datos del usuario para las finalidades restringidas, de conformidad con la autorización otorgada.

Entonces, los titulares deberán solicitar por escrito la revocatoria del consentimiento al MUNICIPIO DE MANIZALES indicando si la revocatoria es total o parcial y en este último caso cual es el tratamiento no conforme.

Los mecanismos o procedimientos que el MUNICIPIO DE MANIZALES se establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo o del momento en que este completa la información para proceder al trámite solicitado.

10. OPERACIÓN DE LA POLITICA DEFENSA Reglamentado acto administrativo

Por medio del cual se adoptan las políticas de prevención del daño antijurídico y defensa judicial del municipio de Manizales y se deroga el decreto 0174 del 28 de febrero de 2017

11. POLITICA MEJORA NORMATIVA Reglamentada por el Decreto 381 del 4 de agosto de 2023, por medio del cual se adopta la política de mejora normativa en el Municipio de Manizales. A continuación, se describen algunos aspectos de la misma

Responsables de la Operación de la Políticas

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión de Valores por Resultados	Mejora Normativa	Jurídica	Secretario de Despacho de la Secretaría Jurídica	Profesional Especializado - Defensa judicial -

12. OPERACIÓN DE LA POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

12.1. Objetivo General

Fortalecer las condiciones que faciliten el derecho a la participación de los ciudadanos y sus organizaciones en todo el ciclo de la gestión pública de la Alcaldía de Manizales, mediante el diseño de estrategias que generen resultados concretos a sus necesidades, en términos de gobernanza, buen gobierno, transparencia y satisfacción de sus expectativas.

12.2. Objetivos Específicos

- Identificar y definir los componentes de la gestión en la que intervienen los ciudadanos y/o organizaciones sociales, así como el alcance de su intervención, en el marco de una estrategia orientada a una gestión pública participativa de carácter integral.
- Definir procedimientos, mecanismos o métodos de intervención por parte de los ciudadanos y/o grupos sociales en las áreas definidas, orientada a recepcionar de manera efectiva las sugerencias, recomendaciones y observaciones de los ciudadanos para fomentar el dialogo asertivo con los/as ciudadanos/as y sus organizaciones.
- Disponer de todos de los medios, mecanismos o sistemas necesarios para informar a los ciudadanos de su gestión
- Socializar la estrategia de participación de la Entidad a los ciudadanos y/o organizaciones sociales.

12.3. Marco Legal

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 1, 2, 20, 23, 74, 92, 103 y 270. Define a Colombia como un Estado democrático basado en la participación ciudadana.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan Otras disposiciones.

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.
Ley 581 2000	Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público, de conformidad con los artículos 13, 40 y 43 de la Constitución.
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.

12.4. Definiciones

Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).

Derecho de acceso a la información pública: “Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades publicadas obligadas por ley a su difusión.

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Participación Ciudadana: Conjunto de posibles interacciones entre los ciudadanos y entre éstos y las instituciones públicas orientados a intervenir, de manera directa o a través de sus formas de organización, en los asuntos públicos.

Plan de acción anual: Son documentos que desagregan objetivos, estrategias, líneas de acción, cronogramas, entre otros aspectos, de mediano y largo plazo en hitos o metas anuales y medibles en el corto plazo. (Glosario de la Función Pública, pág. 9)

Rendición de cuentas: Conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la Administración Pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

Laboratorios de innovación pública: Espacios para experimentar con nuevas formas de generar valor público, modernizar la relación con la ciudadanía, aportar nuevos canales de participación y colaboración.

Innovación pública: Generación e implementación de cambios significativos en el quehacer de los servicios del Estado, con el objetivo de resolver problemas relevantes de la sociedad, que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, aprovechando las capacidades y potencial de cada institución.

Innovación abierta: Promovida por la necesidad de resolver problemas, de construir respuestas ante las nuevas demandas de la ciudadanía. Parte igualmente de la construcción de un nuevo conocimiento que, aplicado a la vida pública, permite atender los requerimientos del ciudadano.

Innovación social: Nuevas formas de gestión, de administración, de ejecución, nuevos instrumentos o herramientas, nuevas combinaciones de factores orientadas a mejorar las condiciones sociales y de vida en general de la población de la región.

Retos de innovación: Desafíos planteados por las instituciones con el objetivo de encontrar soluciones innovadoras a problemas específicos.

Campamentos de innovación: Entrenamiento intensivo de corta duración, en un entorno de aprendizaje práctico en el que se generan proyectos o soluciones a retos planteados.

Herramientas análogas de participación: Métodos o instrumentos físicos que se utilizan para facilitar la participación de las personas en procesos de toma de decisiones, discusiones o actividades colaborativas.

Herramientas digitales de participación: Aplicaciones, plataformas, software u otros recursos tecnológicos diseñados para facilitar y promover la participación activa de individuos o grupos en procesos de toma de decisiones, discusiones, colaboración o consulta.

Co-creación: Se define como el desarrollo colaborativo de nuevo valor. Este puede traducirse en conceptos, soluciones, productos o servicios. Se desarrolla bajo la unión de expertos y/o stakeholders (ciudadanos, proveedores, funcionarios, etc.).

Soluciones a escala humana: Se refiere a enfoques, intervenciones o medidas que están diseñadas y adaptadas para abordar problemas de manera directa y efectiva, teniendo en cuenta las necesidades y capacidades específicas de las personas involucradas.

Ciudadanía activa: Participación activa y comprometida de los individuos en la vida de su comunidad, sociedad o país. Implica no solo el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, sino también la contribución proactiva al bienestar común y la toma de decisiones que afectan a la colectividad.

Mecanismos de participación: Diversos medios, métodos o estructuras institucionales que permiten a los individuos y grupos involucrarse activamente en procesos de toma de decisiones, contribuir a la formulación de políticas, expresar opiniones y participar en la gestión de asuntos públicos.

Plan de Desarrollo Comunitario (PLADECO): son instrumentos de participación ciudadana que buscan construir la visión de una comuna o de un corregimiento, de manera colectiva con sus habitantes y líderes.

Apropiación social del conocimiento: Proceso mediante el cual la comunidad o los ciudadanos se involucran activamente en la comprensión, utilización y aplicación de mecanismos, herramientas o procesos diseñados para fomentar su participación en la toma de decisiones y en la gestión de asuntos públicos.

Cabildo abierto: Es una reunión pública de los Concejos Municipales o juntas Administradora Locales, en la cual los habitantes pueden participar activamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

12.5. Líneas de Acción

Las líneas de acción de la POLÍTICA OPERATIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA se desarrollarán a partir de las siguientes líneas:

❑ Transparencia Y Acceso A La Información

- Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de información relevante para que los ciudadanos estén informados sobre las decisiones gubernamentales y las políticas en desarrollo.
- Utilizar medios efectivos de comunicación, como sitios web gubernamentales, plataformas en línea y redes sociales, para difundir información de manera clara y comprensible.

❑ Educación Y Sensibilización

- Desarrollar programas educativos para aumentar la comprensión de los ciudadanos sobre los procesos gubernamentales y cómo pueden participar de manera significativa.
- Organizar campañas de sensibilización para fomentar la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones y la construcción de comunidades sólidas.

❑ **Plataformas De Participación**

- Establecer y promover plataformas en línea y fuera de línea que faciliten la participación activa de los ciudadanos, como foros comunitarios, encuestas, audiencias públicas y consultas ciudadanas.
- Promover procesos de innovación abierta basados en herramientas análogas, conversaciones de ciudad, generación de espacios públicos de co-creación y experimentos urbanos; con los cuales se busca que sean los mismos habitantes de Manizales quienes identifiquen y resuelvan los retos colectivos de la ciudad.
- Apoyo a la realización de cabildos en las diferentes comunas de Manizales.
- Acompañar a las comunidades en la formulación de sus PLADECOS por comuna y por corregimiento, cada uno de ellos con una proyección a 10 años para su cumplimiento. Este ejercicio debe hacerse con los ciudadanos de todos los sectores de la ciudad y construyendo una visión conjunta de sus territorios.

❑ **Diálogo Abierto**

- Facilitar el diálogo directo entre los ciudadanos y los responsables de la toma de decisiones, lo que puede incluir reuniones regulares, mesas redondas y otros eventos participativos.
- Fomentar un ambiente de respeto y escucha activa durante estas interacciones para construir la confianza entre la ciudadanía y el gobierno.
- Realizar rendiciones de cuentas informando y explicando los avances y los resultados de la gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

❑ **Capacitación Y Desarrollo De Habilidades**

- Ofrecer programas de capacitación para ciudadanos interesados en participar activamente en procesos de toma de decisiones, brindándoles las habilidades y conocimientos necesarios.
- Incluir herramientas y recursos que faciliten la comprensión de la información técnica y la formulación de opiniones informadas.

❑ **Evaluación Y Retroalimentación**

- Establecer mecanismos para evaluar la efectividad de las iniciativas de participación ciudadana.
- Utilizar la retroalimentación recibida para mejorar continuamente las prácticas de participación y ajustar las políticas según sea necesario.

❑ Incentivos Y Reconocimiento

- Reconocer y recompensar la participación ciudadana significativa mediante incentivos tangibles o simbólicos.
- Destacar ejemplos de buenas prácticas y ciudadanos comprometidos para inspirar a otros a participar activamente.

❑ Adaptabilidad Y Mejora Continua

- Mantener la flexibilidad y la adaptabilidad en la implementación de la política, ajustándola según las necesidades cambiantes y la retroalimentación recibida.
- Establecer un ciclo de mejora continua basado en la evaluación regular de la efectividad de las iniciativas de participación ciudadana.

La Alcaldía de Manizales acogerá y adaptará de acuerdo con sus capacidades y su contexto institucional, los instrumentos, herramientas y documentación de carácter técnico que disponga el Departamento Nacional de Planeación.

12.6. Responsables de la Operación de la Política

Al interior de la Alcaldía de Manizales, la Secretaría de Planeación actúa como líder institucional y en consecuencia es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las competencias contempladas en el plan de trabajo definido para la política.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Evaluación de Resultados	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Planeación	Secretario de Despacho de la Secretaría de Planeación	Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica - Jefe de Oficina Secretaría de Planeación - Profesional Universitario Estadística

12.7. Seguimiento de la Operación de la Política

El seguimiento se realiza a través de los siguientes instrumentos:

Plan de Acción Integrado (PAI): A través de esta herramienta se verificará las actividades establecidas y los avances de los productos y/o servicios en el Plan de Acción

Plan Indicativo: Esta herramienta permitirá programar metas y recursos anuales del Plan de Desarrollo, lo que facilitará el cumplimiento del mismo.

Formulario de autodiagnóstico: Se realizará anualmente los autodiagnósticos de las Políticas del MIPG, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional, el cual se realizará, en concordancia con las herramientas que el DAFP establezca para ello.

Plan operativo anual de inversiones (POAI): Seguimiento al conjunto de proyectos de la Entidad a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno.

Comité de desempeño Institucional: Es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo evaluación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo su marco de referencia el Modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

ELABORÓ	APROBO
Diana Marcela Mateus Giraldo Jefe de Oficina Secretaria de Planeación	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

13. OPERACIÓN DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

13.1. Objetivo General

Garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios que la Alcaldía de Manizales brinda a la ciudadanía, incorporando enfoques de atención diferencial, poblacional, de género y de derechos humanos, con el fin de facilitar la interlocución y comunicación efectiva entre la Alcaldía de Manizales y la ciudadanía.

13.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la interacción entre la ciudadanía y la Alcaldía de Manizales, para la lograr la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, atendiendo sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y garantizando el goce efectivo de sus deberes y derechos.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Alcaldía de Manizales, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, como respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Mejorar la prestación del servicio en la Alcaldía de Manizales haciendo partícipes a todas las dependencias de la Entidad, fortaleciendo la efectividad, colaboración y eficiencia, en pro de la satisfacción ciudadana.
- Desarrollar en los servidores públicos las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Implementar una estrategia para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la Administración municipal.
- Diseñar una estrategia para la revisión de procesos y procedimientos en la agilización de trámites y solicitudes internas de la Administración Municipal.
- Socializar y promover la apropiación del protocolo de servicio al ciudadano entre los funcionarios de la Alcaldía de Manizales.

13.3. Marco Legal

Norma	Descripción
Constitución Política de 1991	Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 1 "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general". Artículo 20,23,74,79,270

Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 s de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
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.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
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 fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Decreto 1008 DE 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

13.4. Definiciones

Cobertura: Entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.

De la ventanilla hacia adentro: se desarrollan acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación entre entidades, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

De la ventanilla hacia afuera: conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del municipio o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

13.5. Líneas de Acción

❑ Elaborar El Diagnóstico Del Estado Actual Del Servicio Al Ciudadano De La Alcaldía De Manizales

El diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano para la Alcaldía de Manizales es el punto inicial que permite identificar el estado de avance sobre la implementación de las acciones de la política, los resultados e impactos de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, el reconocimiento de las características de los diferentes grupos de valor y el estado de la oferta institucional.

Por lo anterior, los integrantes de la Mesa Técnica de la Política de Servicio al Ciudadano de conformidad con el decreto 0419 de 05 de septiembre de 2023, que describe los responsables de la implementación de esta política en la Alcaldía de Manizales deben coordinar la aplicación de autodiagnóstico de servicio al ciudadano de conformidad con los grupos de valor a los cuales les ofrece los diferentes servicios en las categorías:

1. Caracterización usuarios y medición de percepción
2. Formalidad de la dependencia o área
3. Procesos
4. Atención incluyente y accesibilidad
5. Sistemas de información
6. Publicación de información
7. Canales de atención
8. Protección de datos personales,
9. Gestión de PQRSD,
10. Gestión de talento humano
11. Control
12. Buenas prácticas.

Cada secretaria responsable del servicio al ciudadano debe realizar la caracterización de su grupo de valor y socializarlo en una de las sesiones de trabajo de la mesa técnica de la Política de Servicio al Ciudadano.

Dicho ejercicio debe realizarse en el mes de noviembre de cada vigencia como insumo para la construcción del Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano de la vigencia entrante, además deben consultar, los siguientes documentos

- Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía.
- Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia)
- Informes de la gestión de PQRS.
- Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras).
- Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros).
- Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

❑ Formular La Estrategia De Atención Y Servicio Al Ciudadano En Articulación Con La Planeación Y Gestión Institucional

Con los insumos del diagnóstico la Mesa Técnica de Servicio al Ciudadano debe tener en cuenta los lineamientos de la Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor para definir la estrategia de atención al ciudadano anual, para este fin se debe diligenciar el formato de Plan de trabajo definido en el procedimiento denominado: Diseño e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en este documento se debe consolidar desde cada Secretaría responsable las acciones estratégicas para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos según los grupos de valor.

❑ Escenarios De Relacionamiento Con La Ciudadanía

En la Secretaría de Movilidad a través de la página movilidadmanizales.com.co, se ofrece al ciudadano la posibilidad de realizar consultas, acceder a servicios y realizar trámites relacionados con tránsito y transporte, permitiendo realizar pagos en línea, agendamiento de citas e iniciar trámites virtualmente, para luego concluir de forma presencial en las instalaciones físicas en cualquiera de las dos sedes de atención. Igualmente, de forma presencial el ciudadano se puede acercar a la sede del centro a la sede en el sector del cable y en la ventanilla de información será orientado para la atención y realización del trámite o gestión que requiere.

La secretaria de Desarrollo Social desde la oficina de Promoción Comunitaria tiene establecidos encuentros mensuales con las Juntas Administradoras Locales (JAL) de cada comuna y corregimiento del municipio de Manizales; esta estrategia adquiere importancia para la Secretaría en su función de fomentar y promover la Participación Ciudadana en sus territorios y a través de sus representantes identificar las necesidades e intereses de sus comunidades. En esta estrategia se da un espacio para que los ediles se acerquen a la administración en comunicación directa con el Señor alcalde o su representante, secretarios de despacho y diferentes instituciones públicas y privadas, brindando una atención directa a los líderes de las organizaciones de base y la comunidad

Adicionalmente como parte de los compromisos asumidos con el nivel nacional para el desarrollo de los programas se realizan llamadas telefónicas a los beneficiarios de los programas adulto mayor y familias en acción, con el fin de lograr un mayor cobro en los subsidios entregadas y no disminuir los porcentajes de cumplimiento exigidos, esta comunicación directa con la población beneficiada nos permite mantener la población muy actualizada a la vez que mantener las bases de datos al día

❑ **Canales**

La Atención al Ciudadano en la Administración Municipal es liderada por la Oficina de Atención al Ciudadano – Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, la cual desarrollará la implementación de este Plan Estratégico de Atención al Ciudadano con la coordinación de las secretarías Servicios Administrativos, Desarrollo Social, Salud Pública, Gobierno, Hacienda, Educación, Movilidad, de conformidad con el decreto 0419 de 05 de septiembre de 2023.

El Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano debe tener la flexibilidad y la visión necesaria para satisfacer las expectativas siempre crecientes de los ciudadanos frente a la atención de sus necesidades y el goce de sus derechos. Actualmente se tienen habilitados 3 canales de atención: presencial, telefónica y virtual

Canal Presencial

Ventanilla Única y Oficina de Correspondencia: Sitio donde se atiende a cualquier persona que requiere solicitar un trámite o servicio, presentar una solicitud por escrito o entregar documentos que hacen parte de un trámite.

PUNTOS DE RADICACIÓN Y ATENCION

Centro Administrativo Municipal CAM

Secretaría de Movilidad

Sede Centro: Calle 22 con carrera 19- Sede sector el Cable: Centro de negocios Siglo XXI local 7

Portal de servicios "Movilidad en línea"- Página movilidadmanizales.com.co

Línea fija 6068733131, 6068918494 - Línea móvil 3173316897, 3336025521

Sede sector el Cable: Centro de negocios Siglo XXI local 7- Portal de servicios "Movilidad en línea"

Desde la Secretaria de Desarrollo Social se coordinan los Centros Integrales de servicios comunitarios (CISCOS), los cuales son polos de crecimiento social donde se articulan instituciones públicas y privadas, con las iniciativas y creatividad de los habitantes de los diferentes barrios y veredas, para responder a las necesidades de la comunidad, generar procesos de desarrollo humano integral y mejoramiento de la calidad de vida; Dichos centros cuentan con programas como Telecentros comunitarios, Comedores comunitarios, Bibliotecas satélites, Casa de la cultura, programa cero a siempre, Programa centro día, Programa de atención integral al adulto mayor, Capacitación en artes y oficios, Programa Barrio amigo.

Contamos con los siguientes 10 Centros Integrales de Servicios Comunitarios ubicados así:

Cisco	Dirección	Barrio	Comuna
San José	Carrera 12 N 25-45	Asís Jazmín	San José
San Jorge	Calle 49 N 20-48	San Jorge	La Estación
Nevado	Carrera 35 N 26-70	Nevado	La Fuente
Isla	Carrera 29 N 23-13	La Isla	La Fuente
El Carmen	Calle 18 Carrera 31-32	El Carmen	La Macarena
Bosques Del Norte	Carrera 4 N 481-01	Bosques Del Norte	Ciudadela Del Norte
San Cayetano	Glorieta de San Cayetano	San Cayetano	Ciudadela Del Norte
Malhabar	Carrera 42 Calle 67 D	Malhabar	Universitaria
Betania	Carrera 32b N 61 A 09	Betania	Universitaria
Enea	Detrás Del Puesto de la Defensa Civil	Enea	Atardeceres

La secretaria de Desarrollo social cuenta con un punto de atención presencial ubicado en el segundo piso en el cual se da información sobre diferentes programas como: Colombia Mayor, Devolución del IVA, Familias en Acción y Atención al adulto mayor.

Sistema PQRS: Dispuesto en los diferentes puntos de atención:

- × Ventanilla única
- × Inspecciones de policía para que la población que acude a ellos tenga la oportunidad de expresar su opinión, interponer una queja, realizar una denuncia, ofrecer una sugerencia o entregar una felicitación frente a la calidad de la atención y de los servicios que se les brindan.
- × El sistema para radicar PQRS es una herramienta importante para los ciudadanos que necesitan expresar una inconformidad, solicitar información, presentar denuncias o también manifestar su felicitación por alguna acción o decisión de la Administración.

En este sentido las PQRS se convierten en una herramienta importante de retroalimentación sobre la actuación del Municipio en los procesos de atención al ciudadano, potenciar lo que se está haciendo de forma adecuada y tomar correctivos para mejorar las posibles deficiencias.

El canal virtual, a través de la página www.manizales.gov.co, es en la actualidad una fortaleza para permitir a los ciudadanos interponer ante la Administración Municipal sus PQRS de manera ágil y desde cualquier lugar. También es importante la amplia infraestructura de puntos de radicación porque todavía los ciudadanos en un alto porcentaje buscan acceder a estos mecanismos de manera presencial.

Canal Telefónico

Se han implementado las siguientes líneas telefónicas para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Administración Municipal. Línea Directa 8879700 (conmutador).

Canal Virtual

- × Correo electrónico:contacto@manizales.gov.co
- × Para notificaciones oficiales:notificaciones@manizales.gov.co
- × Para facturación electrónica:facturaelectronica@manizales.gov.co

Sistema De Trámites En Línea, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales.

<https://syqual10.com:2000/login>

- × Aplicación MOVIL (APP) MANIZALES + VIRTUAL
- × Aplicación disponible en las tiendas de Google Play y App Store para realizar más de 10 trámites en línea, hacer seguimiento a los mismos y recibir respuesta.

Redes Sociales

- × Facebook@alcaldiadeManizales<https://www.facebook.com/CiudadManizales/>
 - × Twitter:@CiudadManizales<https://twitter.com/CiudadManizales>
 - × Youtube<https://www.youtube.com/hashtag/manizalesm%C3%A1sgrande>
- Instagram – alcaldía de Manizales <https://www.instagram.com/AlcaldiaDeManizales/>

Líneas De Atención De WhatsApp

- × Vacunación Covid: 3235705145
- × Micronegocios: 3107228251
- × Catastro Multipropósito Masora: 3226326243

Encuesta de satisfacción de trámites y servicios habilitado en la página web del municipio de Manizales

Herramienta que permite al ciudadano realizar una evaluación del servicio prestado, convirtiéndose en un insumo para cualificar la atención en miras del cumplimiento de los objetivos propuesto por la Alcaldía de Manizales en el marco del relacionamiento con la ciudadanía.

❑ Fortalecimiento De La Capacidad De La Ciudadanía Para Hacer Efectivo El Goce De Sus Derechos

Con el fin de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre los ciudadanos y la Administración Municipal, de forma que funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Manizales conozcan cada vez más las características y necesidades de sus usuarios y puedan ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a las peticiones de los mismos, a través de la disposición y calidad de los canales de atención, la Mesa de Servicio a la Ciudadanía realizará las siguientes acciones:

- Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno a la ciudadanía.
- Aplicar mínimo semestral las encuestas de percepción ciudadana respecto de la atención recibida.
- Ubicar la carta de trato digno en los puntos de atención al ciudadano
- Publicar mensualmente el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias formuladas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Manizales.
- Realización de campaña de sensibilización Respuesta Oportuna GED: Se definirá un funcionario enlace para el seguimiento a los GEDS, por secretaria, implementando concursos internos que incentiven a los funcionarios a motivarse para dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad

❑ Carta de Trato Digno

Describe los derechos, deberes del ciudadano y los deberes de la Alcaldía de Manizales en el relacionamiento con la ciudadanía, la cual debe estar publicada en la página web y sitios visibles

❑ Infraestructura Para La Prestación De Servicios A La Ciudadanía Suficiente Y Adecuada

Los integrantes de la Mesa de la Política de Servicio al ciudadano de la Alcaldía de Manizales realizarán las siguientes acciones:

Revisar periódicamente las condiciones físicas y tecnológicas de la sede de la Entidad de manera que se verifique que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio, aplicando la Guía de Accesibilidad elaborada por la Alcaldía de Manizales.

Revisar periódicamente que la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y demás secretarías de la Alcaldía de Manizales cuente con todos los recursos (físicos, humanos y tecnológicos) y condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Cualificar a los Servidores de la entidad para el uso y promoción entre la ciudadanía de las herramientas del Centro de Relevo y/ o personal que esté capacitado dentro de la entidad.
Mantener actualizados los protocolos de atención al ciudadano y verificar su aplicación
Optimizar los servicios de formación y capacitación en servicio al ciudadano, apoyados en tecnologías de la Información y comunicación.

❑ Cualificación De Los Equipos De Trabajo

En desarrollo de esta los integrantes de la Mesa de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales realizarán las siguientes acciones:

- Jornadas de capacitación en servicio al ciudadano con el fin de fortalecer actitudes, habilidades y destrezas propias de la cultura de servicio, tales como lenguaje claro, uso de herramientas del centro de relevo, entre otras, para que la atención que reciba el ciudadano sea oportuna, cálida y eficiente, fomentando la aplicación de buenas prácticas y dando a conocer herramientas que faciliten el manejo de situaciones difíciles.
- Jornadas de capacitación en coordinación con el proceso de TIC para el adecuado manejo de los sistemas de información que intervienen en la atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Jornadas de capacitación sobre la normatividad relacionada con el ejercicio del derecho de petición.
- Incorporar en los procesos de inducción y reinducción un capítulo sobre servicio al ciudadano.

❑ Articulación Interinstitucional Para El Mejoramiento De Los Canales De Servicio A La Ciudadanía:

En desarrollo de esta línea el Equipo de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales realizará las siguientes acciones:

❑ **Investigación Y Conocimiento**

Con el fin de conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, y poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades los integrantes de la mesa de la política de Servicio a la Ciudadanía aplicará encuestas de percepción ciudadana que permitan aprovechar la evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones basadas en los datos de servicio a la ciudadanía recopilados, para caracterizar a los ciudadanos y conocer las temáticas recurrentes de sus solicitudes.

❑ **Uso Intensivo De Las Tics**

Los integrantes de la Mesa de la política de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales en coordinación con los integrantes de la Mesa de la Política de Gobierno Digital realizarán las siguientes acciones:

- Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la mejora continua de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía
- Efectuar el registro de todos los requerimientos ciudadanos en el GED
- Solicitudes que ingresen por los correos electrónicos institucionales de cada funcionario deben reenviarse al correo contacto@manizales.gov.co

❑ **Ejecutar Las Estrategias De Servicio Al Ciudadano**

Los integrantes de la Mesa de la Política de Servicio al Ciudadano como gestores de la misma deben coordinar las acciones desde su competencia a fin de desarrollar las estrategias planteadas

❑ **Evaluar Y Hacer Seguimiento A Las Estrategias De Atención Y Servicio Al Ciudadano (Mejora Continua)**

Para la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, la Alcaldía de Manizales deben tener en cuenta:

Revisar y evaluar anualmente la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente. Los pasos a seguir para esta revisión pueden consultarse en la [Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - Noviembre 2021](#) y en la [Guía Metodológica Para La Racionalización De Trámites - Versión 1](#)

Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles:

Nivel 1: Que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad

Nivel 2: orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Encuestas de percepción ciudadana.

Los pasos para medir la experiencia del servicio pueden consultarse en: la Herramienta de medición de experiencia ciudadana

- ✗ Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos.
- ✗ Generar e implementar instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (información pública, contenidos web, de trámites y servicios, de espacios de dialogo y control social, entre otros)
- ✗ Seguimiento trimestral a la atención oportuna de los Requerimientos ciudadanos, con cuadro por Secretaría

13.6. Responsables de la Operación de la Política

La secretaria de Servicios Administrativos actúa como líder institucional de la **Política de servicio al ciudadano**. Es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento del presente Plan y realizará el acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales, según su competencia.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión con valores para resultados	Servicio Al Ciudadano	Servicios Administrativos Desarrollo Social Salud Pública Gobierno Hacienda Educación	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: Servicios Administrativos, Desarrollo Social, Salud Pública, Gobierno, Hacienda- Educación	Profesional Universitario Oficina de Atención Al Usuario -Ventanilla única Profesional Universitario – Atención al ciudadano Salud, Profesional Especializado Unidad de Seguridad ciudadana, Profesional Universitario – Despacho Secretaría de Desarrollo Social, Profesional Universitario- Unidad de Rentas –Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación

13.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente

Formulario de autodiagnóstico: La Alcaldía de Manizales realizará como mínimo anualmente ó cuando lo considere necesario, el autodiagnóstico de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se realizará el reporte oficial de Servicio a la Ciudadanía a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

<p>Integrantes Mesa Técnica Política de MIPG</p> <p>Claudia Marcela Salazar Rojas Profesional Universitario Oficina de Atención Al Usuario -Ventanilla única</p> <p>Ana Patricia Marín Castro Profesional Universitario – Atención al ciudadano Salud,</p> <p>José Abad Cárdenas Rendón Profesional Especializado Unidad de Seguridad ciudadana,</p> <p>María Carmenza Bermúdez Profesional Universitario – Despacho Secretaría de Desarrollo Social,</p> <p>Carlos Julio Parra Orozco Profesional Universitario- Unidad de Rentas</p> <p>Juan Alarcón Montes Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>
---	---

D-DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

14. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

14.1. Objetivo General

Promover en la Alcaldía de Manizales el seguimiento a la gestión y su desempeño, con el fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados logrados y de esta forma tomar las acciones pertinentes para mejorar la gestión de la Entidad.

14.2. Objetivos Específicos

- Realizar el seguimiento y evaluación a la gestión y desempeño de la Entidad, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.
- Fomentar el desarrollo de una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Identificar y mitigar posibles riesgos que puedan desviar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad y tomar las decisiones correctivas.
- Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a las políticas, planes, programas y/o proyectos de la Entidad, con el fin de conocer periódicamente los avances en la consecución de los resultados logrados en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas
- Establecer las directrices para realizar el Seguimiento a la gestión de las políticas públicas en la alcaldía de Manizales que faciliten la medición del cumplimiento de las metas relacionadas con políticas públicas establecidas en el Plan de Desarrollo y el cumplimiento de los decretos de adopción, de acuerdo con la cadena de valor orientada a resultados.

14.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política de 1991 (Artículos 343 y 344).	Relacionados con evaluación de gestión y resultados de la administración pública, relacionados con políticas, planes, programas y proyectos de inversión.
Ley 152 de 1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 215 de 2017	Por el cual se definen criterios para la generación, presentación y seguimiento de reportes del Plan Anual de Auditoría, y se dictan otras disposiciones
Acuerdo Municipal 0680 de 11 de junio de 2008	Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo de Manizales

Resolución 063 de 1994 del DNP	Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados y se establecen algunos Procedimientos
Documento CONPES 3294 de 2004	Renovación de la Administración Pública: Gestión por Resultados y reforma del sistema nacional de evaluación
Decreto 1082 de 2015 (título VII)	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional
Decreto 1893 de 2021 (artículo 64)	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación
Documento CONPES 2688 de 1994	Con el cual se da inicio al diseño de la estrategia para el mejoramiento de la gestión pública”

14.4. Definiciones

Direccionamiento Estratégico: ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, pág. 4).

Evaluación: Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, pág. 5).

Ficha metodológica: Documento técnico que permite recopilar de forma resumida información explicativa de una operación estadística.

Gestión para resultados: es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, pág. 5).

Gestión del Riesgo: Es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la entidad (Presentación Estructura Modelo Estándar de Control Interno, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales (Glosario, Sistema de Gestión, MIPG, Versión 3, pág. 5).

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa observable y verificable, que permite describir características, comportamientos, o fenómenos de la realidad, a través de la medición de una variable o la relación entre variables.

Insumos: Son los recursos físicos, humanos y financieros utilizados para la producción de los bienes y servicios (Guía para el seguimiento y evaluación de políticas públicas, Secretaría de Planeación Distrital (SDP), 2019, pág. 10).

Meta: Expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos (Glosario, Sistema de Gestión, MIPG, Versión 3).

Metadatos: Información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y características de un conjunto de datos estadísticos.

Monitorear: Comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar posibles cambios (Documento de la Política de Administración del Riesgo, Veeduría Distrital, 2019).

Plan: Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles (Glosario, Sistema de Gestión, MIPG, Versión 3, pág. 8).

Políticas: Ejercicio de planeación a largo plazo, producto de un proceso de concertación y concreción con actores interesados (Guía para el seguimiento y evaluación de políticas públicas, SPD, 2019, pág. 6)

Proceso: Secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para agregar valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental, al ciudadano como el eje fundamental de la gestión (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, pág. 9).

Programas: Son intervenciones directas de corto, mediano y largo plazo que buscan generar cambios en una realidad social identificada en la política pública (Guía para el seguimiento y evaluación de políticas públicas).

Proyectos de inversión: Se define como el conjunto de actividades que se desarrollan en un periodo determinado, en el cual se involucran recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) con el propósito de transformar una situación problemática de una población específica. El resultado es una situación en la que esa problemática se elimina o se reduce.

Recursos presupuestales: Son las asignaciones consignadas en el presupuesto anual de cada entidad, acorde con las normas que rigen la materia para cada una, y que le permiten definir monto de gastos a incurrir para cumplir con sus funciones y competencias, para producir los bienes y prestar los servicios a su cargo.

Resultado: Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios que presta a sus grupos de valor.

Seguimiento: Función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten a las entidades públicas observar el progreso y el cumplimiento de los logros y objetivos, así como el uso de los recursos asignados para llevar a cabo una intervención.

14.5. Líneas de Acción

Las líneas de acción de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño se desarrollarán a partir de los siguientes componentes:

- Seguimiento a Políticas Públicas.
- Seguimiento a Metas Físicas y Presupuestales del Plan de Desarrollo.
- Promoción de una cultura organizacional fundamentada en la información, para la toma de decisiones y la mejora continua
- Seguimiento al desempeño institucional.

La Alcaldía de Manizales acogerá y adaptará de acuerdo con sus capacidades y su contexto institucional, los instrumentos, herramientas y documentación de carácter técnico que disponga el Departamento Nacional de Planeación.

□ Seguimiento A Políticas Públicas

El propósito de esta línea de acción es conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados de los procesos de formulación e implementación de políticas públicas. Conocer los resultados permite también definir los efectos de la gestión de políticas públicas en la garantía de los derechos, la satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor que intervienen y son beneficiarios de las políticas.

Para atender los atributos de calidad definidos a esta línea de la política institucional de seguimiento a la gestión de las políticas públicas se atienden los siguientes criterios.

- El Seguimiento establece lo que se va a medir, cómo se va a medir y en qué momento.
- Determina los efectos de la gestión de las políticas públicas en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor, a través de los indicadores de resultado
- Seguimiento efectuado por los funcionarios que tienen a su cargo cada política pública adoptada y en conjunto con funcionarios de otras secretarías que transversalmente son responsables por la ejecución de una o varias líneas de política
- Indicadores validados que brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados en cada política
- Desviaciones detectadas en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata.
- Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen del seguimiento para mejorar la gestión de los despachos.
- Generación periódica de conocimiento sobre los avances en la consecución de los resultados, tanto del proceso de formulación como de la implementación.

La política de seguimiento a la gestión de políticas públicas se enmarca en 2 momentos de acción

Momento (1) Uno

Seguimiento a la gestión institucional relacionada con el proceso de formulación mediante el monitoreo trimestral al cronograma establecido para cumplir cada fase del procedimiento definido. Si bien la Secretaría de Planeación suele ser la responsable y competente para liderar los ejercicios de seguimiento, no es menos cierto que, los responsables de hacer el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales son los servidores públicos que tienen a su cargo cada política. Así mismo, son ellos quienes deben establecer oportunamente las acciones de corrección o prevención de riesgos, si aplica, y registrar o suministrar los datos en los diferentes sistemas de información que disponga la alcaldía para tal fin.

Momento (2) Dos

Evaluación de los resultados obtenidos de la ejecución mediante el seguimiento al plan de acción anual para la implementación. Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos por la alcaldía.

Si bien desde planeación institucional de las políticas públicas se diseñan los indicadores, antes de su aplicación hay que validar que éstos brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento a los productos a alcanzar cada año y para el logro de los objetivos y resultados esperados.

De no ser así, es importante efectuar los ajustes a que haya lugar. Adicionalmente, se debe revisar y tener como referente indicadores utilizados por otras entidades líderes de política y órganos de control para medir el desempeño de la entidad. De esta manera, se podrá aprovechar la información generada en el proceso de seguimiento y evaluación para responder a requerimientos externos.

❑ Evaluar El Logro De Los Resultados

Para efecto de evaluar anualmente los resultados obtenidos por los procesos descritos se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Se deben aplicar los indicadores definidos de acuerdo con la estructura de los formatos adoptados por el sistema de gestión, tanto para medir las metas de los productos, como las metas de los resultados con los cuales se medirán los efectos sobre los grupos de valor.

Respetar los tiempos previstos tanto para la planeación como para el reporte de la información que responda al seguimiento.

La frecuencia definida para realizar el seguimiento será trimestral.

Para la formulación se tendrán en cuenta las distintas fases consideradas en el procedimiento las que tienen asignado un valor ponderado de acuerdo a la relevancia dentro del proceso.

En el proceso de formulación el propósito de la medición es informar si se está o no cumpliendo el plan de trabajo o cronograma para la formulación de la política.

El propósito de la revisión periódica de la implementación es monitorear que en cada vigencia se alcance el 100% del plan de acción de cada política.

El informe trimestral correspondiente al seguimiento debe suministrar a la administración los insumos para:

- Contar con la información básica para mejorar o reorientar la gestión
- Implementar estrategias que permitan fortalecer aquellos aspectos de la gestión que presenten debilidades
- Identificar y subsanar las posibles causas de las fallas, dar recomendaciones y activar las alertas de los atrasos que se estén presentando.
- Contar con una línea base para los siguientes ejercicios de planeación y seguimiento.
- Disponer del insumo primordial para la elaboración de los informes de gestión que se suministran a los organismos de control u otros entes gubernamentales

□ Seguimiento A Metas Físicas Y Presupuestales Del Plan De Desarrollo

La secretaria de planeación realizará seguimiento al plan de desarrollo a través del plan indicativo y plan de acción con la periodicidad definida en los procedimientos del sistema de gestión institucional.

Para mejorar el hilo conductor se delimitan las acciones a desarrollar durante el proceso de seguimiento a la gestión en cada período de gobierno, así:

□ Construcción Del Sistema De Seguimiento

Definir y aplicar lineamientos para la construcción de la parte estratégica del Plan de Desarrollo, incluida la estructura del sistema informático de seguimiento al interior de la Administración Municipal.

Seleccionar indicadores para el seguimiento, a partir del cumplimiento de las siguientes etapas:

- Identificación y priorización de indicadores a incluir en el esquema de seguimiento

Para la estructuración de la batería de indicadores se elaborará y aplicará una guía que delimite los criterios de selección, en la que se definan las características mínimas que debe cumplir el indicador a construir (criterios como: CREMAS, de priorización, de temporalidad y rezago, de desagregación, tipo de indicador, entre otros).

- Formulación de ficha técnica de indicadores

Se elaborará un documento que defina los componentes de la medición del indicador con el fin de comprender el objeto de medición, las metas planteadas y los responsables del proceso, entre otros. Dicho documento estará en concordancia con las directrices que se establezcan para la elaboración de metadatos desde la Política de Gestión de la Información Estadística.

- Actualización de herramientas para el reporte y seguimiento a los indicadores y metas

Se consolidarán e implementarán aplicaciones para automatizar los procesos de reporte, monitoreo y análisis de metas e indicadores, que incluya además procesos de validación de los registros y publicación de resultados.

Definir una estrategia que determine parámetros para el almacenamiento de los documentos que evidencian, caracterizan y contextualizan el dato cuantitativo registrado en el reporte de avance del indicador para el período reportado.

❑ Elaboración de productos en el marco de servicios de Seguimiento

Los responsables, en cada caso, elaborarán y presentarán los informes de seguimiento en la estructura y con la periodicidad que defina el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Informe de seguimiento al Plan Indicativo
- Informe de seguimiento a Planes de Acción
- Balance de resultados
- Informe del Plan Plurianual de Inversiones
- Informe Nacional Voluntario - ODS Colombia
- Encuesta de percepción

El secretario de Despacho de la Secretaría de Planeación en coordinación con la Oficina de divulgación y prensa difundirá o comunicará interna y externamente la información proveniente del seguimiento.

La secretaria de planeación en coordinación con el comité institucional de gestión y desempeño trabajarán en la definición de los lineamientos que definirán el sistema, la metodología, los procedimientos, los recursos físicos, financieros y de talento humano para la evaluación de planes, programas y proyectos.

❑ Promoción De Una Cultura Organizacional Fundamentada En La Información, Para La Toma De Decisiones Y La Mejora Continua

Las secretarías de Planeación y Servicios Administrativos, con las Unidades de Transparencia y Planeación Estratégica, promoverán el desarrollo de esta línea de acción, a través de sensibilización, capacitación, asistencia técnica y demás mecanismos que conlleven a la interiorización de la cultura institucional.

❑ Medición del Índice de Desempeño Institucional de la Alcaldía de Manizales

En la etapa de Alistamiento Formulario Único de Reporte de avances de la Gestión FURAG se debe llevar a cabo acciones de sensibilización y difusión diligenciamiento Formulario Único de Reporte de avances de la Gestión FURAG Se debe realizar campañas, que permitan informar a los funcionarios que se encuentra en etapa de medición del índice de desempeño institucional

Una vez el Departamento Administrativo de la Función Pública habilite la versión preliminar del formulario, el jefe de oficina programa reuniones con los líderes y gestores en las diferentes dimensiones y políticas a fin de definir cronograma y consecución de evidencias como etapa previa al diligenciamiento del formulario FURAG definitivo.

14.6. Responsables de la Operación de la Política

Al interior de la Alcaldía de Manizales la Secretaría de Planeación actúa como líder institucional y en consecuencia es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las competencias contempladas en el plan de trabajo (GMH-GMI-FR-001) definido para la política.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Evaluación de Resultados	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Planeación	Secretario de Despacho de la Secretaría de Planeación	Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica - Jefe de Oficina Secretaría de Planeación - Profesional Universitario Estadística

14.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Formulario de Autodiagnóstico. La Unidad de Planeación Estratégica de la Secretaría de Planeación realiza anualmente el autodiagnóstico de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional de MIPG, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG). La Unidad de Planeación Estratégica de la Secretaría de Planeación provee a la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Servicios Administrativos, la información y evidencias para el reporte de avances de la gestión, en lo referente a la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, el cual se realiza en concordancia con las herramientas que el DAFP establezca para ello.

Auditorías de Control Interno. La Oficina de Control Interno, cuándo lo considera, realiza auditoría para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas definidas para la implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC): El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente los avances de la Entidad en los seis componentes que integran esta estrategia anticorrupción.

Mapa de Riesgos de Corrupción: El Equipo de Control Interno adelantará el seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción.

ELABORÓ	APROBÓ
Clara Inés Restrepo Hurtado Profesional Universitario Gestión de Políticas Públicas	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
John Faber Gálvez Morales Profesional Universitario Gestión de Proyectos	Secretarios de Despacho secretarias: Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación
Luz Dary Vergara Castrillón Profesional Universitario Gestión de Información Estadística	Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos
	Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica
	Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado
	Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno

E - DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

15. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

15.1. Objetivo General

Definir las estrategias y mecanismos que faciliten a la ciudadanía un adecuado acceso e interacción con la gestión e información pública como un derecho fundamental, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita, en los diferentes canales de comunicación como página web, laboratorio de innovación.

15.2. Objetivos Específicos

- Generar una cultura que permita reducir el riesgo de corrupción y atender al Ciudadano para la entidad, acorde a las necesidades y en cumplimiento de la normatividad vigente que orienten la gestión institucional hacia la eficiencia y la transparencia.
- Realizar seguimiento a estrategias de Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Mejorar la gestión pública articulando los procesos y los controles institucionales a fin de garantizar los derechos y los deberes para mejorar la transparencia y la integridad en la gestión pública.
- Fortalecer la participación ciudadana reconociendo y promoviendo, este derecho fundamental en la gestión pública de manera activa a través de los diferentes canales de comunicación, y mediante las respuestas entregadas a los ciudadanos, las cuales deberán tener criterios de calidad específicos (oportunidad, claridad, actualidad, motivación, etc.) (Transparencia pasiva), que permita aumentar el control social.
- Apropiar y promover la cultura de la transparencia al interior de la Alcaldía de Manizales a través de los diferentes canales de comunicación.
- Garantizar el acceso y la calidad de la información pública de manera permanentemente.
- Concientizar a los servidores públicos para que asuman el cambio de cultura organizacional y comprendan que la información es de carácter público y que deben facilitar su acceso a la ciudadanía en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y lo reglamentado en el Título 1 del Decreto 1081 de 2015.

15.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
LEY 1474 DE 2011	Estatuto Anticorrupción artículo 73
LEY 1778 DEL 2016	Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional

LEY 1882 DE 2018	Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia
LEY 1712 DE 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
LEY 1581 DE 2012 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1955 de 2019	Expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
Decreto 2693 de 2012.	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia ahora Gobierno Digital
DECRETO 1499 DE 2017.	Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014.

15.4. Definiciones

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Es un modelo que sirve de referente para desarrollar el proceso de gestión de las entidades públicas con base en el ciclo consistente en planear, hacer, verificar, actuar.

Código de integridad: Código general del servicio público, tiene como propósito incentivar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y la primacía del bien general sobre el bien particular

Conflicto de interés: Cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales.

Corrupción: abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, en el que se incurre al ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Derecho de acceso a la información: "Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades publicadas obligadas por ley a su difusión.

Gobierno abierto: aquel en el que las empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y los(as) ciudadanos(as) pueden "saber cosas", obtener información relevante y comprensible; "conseguir cosas", obtener servicios y realizar transacciones desde y con el gobierno, y "crear cosas", participar en el proceso de toma de decisiones (OCDE, 2006).

Integridad pública: es la alineación consistente con y el cumplimiento de las normas, los valores y los principios éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos en el sector público por encima de los intereses privados (OCDE, 2010, p. 3).

Transparencia: De acuerdo a la Corporación Transparencia por Colombia "La transparencia es el "marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública" que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público. La transparencia tiene tres dimensiones:

Transparencia de la gestión pública, que implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de las mismas.

- a) Transparencia en la rendición de cuentas, que conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- b) Transparencia en el acceso a la información pública, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.

Sitio Web Institucional: Conjunto de páginas organizadas a partir de una página principal integrando contenido como carteles, posters, archivos, fotografías o aplicaciones interactivas como formularios y buscadores, tiene como objetivo difundir información de interés para la comunidad universitaria

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en el ejercicio de sus funciones (Ley 1712, 2014, art. 6).

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712, 2014, art. 6).

Riesgo: "Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.

Mapa de riesgos de corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano (PAAC): Es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión que integra las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción y busca que el ciudadano conozca de primera mano el desarrollo y las acciones programadas por las entidades en este frente.

Racionalización de trámites: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.

Rendición de cuentas: proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores(as) públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los(as) ciudadanos(as), la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Resolución de conflictos de intereses: aspectos explícitamente establecidos en la entidad para dar tratamiento a las situaciones de conflicto de intereses que se presenten en los(as) servidores(as) públicos(as).

15.5. Líneas de Acción

❑ **Derecho Y Acceso A La Información**

Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

○ **Transparencia Pasiva**

De Cara Al Ciudadano

Medios idóneos: la administración cuenta con oficina de correspondencia, servicio al ciudadano, ubicados en el primer piso de las instalaciones de la administración donde se recibe la solicitud de información pública de la ciudadanía, se registra se hace una revisión de la información solicitada y se direcciona por la plataforma informática GED – Gestión Electrónica Documental, la cual ya contiene todos los tiempos de respuesta establecidos por la ley

Divulgación de los canales para la recepción de información solicitada por la ciudadanía: Por redes sociales y los medios de información de comunicación que tenga la entidad, se debe dar a conocer a los ciudadanos, todos los canales a los cuales pueden acceder para conocer toda la información y la gestión de la administración.

Seguimiento a las solicitudes realizadas por la comunidad con calidad y oportunidad: La oficina de transparencia y gobierno abierto, será la oficina encargada de hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de información y las respuestas generadas, de acuerdo a las solicitudes realizadas por la ciudadanía.

Formulario de recepción de solicitudes de información pública: La oficina de servicio al ciudadano, cuenta con un formulario, donde la ciudadanía puede hacer solicitudes de cualquier tipo y se aplica el direccionamiento como cualquier otra solicitud.

Solicitud de información pública con carácter reservado.

Botón de denuncias: la página web, de la alcaldía de Manizales cuenta con 3 botones de denuncias, donde la ciudadanía puede realizar cualquier tipo de denuncia en absoluta reserva y confidencialidad. La oficina de control disciplinario será la primera en recibir el proceso activar las rutas necesarias

De Cara Al Funcionario

Medios idóneos, para recibir la solicitud de información de las diferentes secretarías y entidades descentralizadas: La administración cuenta con GED – donde los funcionarios hacen solicitudes y requerimientos a las diferentes secretarías. Las entidades descentralizadas cuentan cada uno con diferentes sistemas.

Actualización de procesos y procedimientos con sus diferentes controles: la administración cuenta con el sistema ISOLUCION, donde se actualiza los procesos y procedimientos.

Nomogramas actualizados: Se debe hacer actualización constante en materia normativa y la implementación en los diferentes procesos.

Diseñar estrategias al interior como políticas, Classroom, Plan Anticorrupción, capacitaciones.

Evaluación y seguimiento al plan anticorrupción y a las diferentes estrategias

Comité de gestión y desempeño institucional: Se encargará de aprobar todas las estrategias en materia de Transparencia, gobierno abierto y lucha contra la corrupción.

Comité de gestión y desempeño municipal: Se debe realizar como mínimo dos veces al año, con el fin de marcar las directrices en materia de transparencia para estas entidades; las entidades que por su régimen y conformación no estén obligados lo deben aplicar como buenas prácticas en las entidades que lideran.

- **Transparencia Activa**

De Cara A Los Ciudadanos

Laboratorio de Innovación: Herramienta en materia de transparencia creada por la alcaldía de Manizales, brindar a la comunidad toda la información en tiempo real frente a las diferentes gestiones realizadas por la administración como la ejecución presupuestal, la contratación, avance del plan de desarrollo, observatorio de obras; lo que le ha permitido a la ciudadanía conocer de manera ágil la gestión del mandatario a todo nivel.

Página web – alcaldía de Manizales (Ley 1712 de 2014 - resolución 1519 de 2020 Min TIC Procuraduría General de la Nación) - La página brinda una relación activa entre la administración y los clientes, ofrece una mejor atención a sus usuarios, porque podrá responder consultas de forma rápida y dirigida.

App – tramites en línea y demás servicios: la administración cuenta con la app (aplicación), de trámites en línea, de fácil manejo lo cual le permite al ciudadano agilidad y comodidad en la solicitud de servicios de los ciudadanos sin tener que acercarse a las oficinas.

Medios de comunicación – Facebook – Instagram – twitter: Las redes sociales digitales permiten una conversación continua con la ciudadanía que facilita la consolidación de nexos con el entorno, así como nuevas pautas de relación con las Administraciones Públicas. Asimismo, ofrecen una gran variedad de alternativas para realizar seguimiento y control de gestión.

Servicios atención directa al ciudadano: La administración debe tener unos niveles de atención con estándares de alta calidad, donde el usuario cuente con las mejores herramientas y soluciones frente a cualquier inquietud.

Ferias de Transparencia: La entidad, debe realizar como mínimo una vez al año una feria de Transparencia. Es importante tener presente que en todos los procesos que haga la administración en materia de Rendición de cuentas, se debe hablar de transparencia.

Informes ente de control: De acuerdo al plan de auditorías programado por la Unidad de Control Interno, se publicará en la página web, todos los informes de auditorías, para que la comunidad los pueda consultar, estos deben ser de fácil acceso.

SECOP II: Todos los procesos deben ser publicados en la Plataforma de Secop II, de acuerdo a todos los lineamientos normativos de la Agencia Nacional de Contratación Pública.

De Cara A Los Funcionarios

Actualización de las diferentes plataformas: Todas las plataformas que brindan datos abiertos a la comunidad deben ser actualizadas en el tiempo estipulado con atributos como exactitud, completitud, integridad, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad veraz

Apropiación de las herramientas - multiplicadores de la información: las herramientas creadas, deben ser utilizadas por los funcionarios de la administración para generar informes y contarle a la comunidad para que estén diseñadas como se manejan para que las consulten y sean nuestros grandes veedores

Elaboración de los diferentes actos administrativos que impacten de forma directa o indirecta a la comunidad con lenguaje claro grupos diferenciales: Se debe publicar en página web todos los borradores de proyectos que impacten a la ciudad positiva o negativamente, para que la comunidad opine sobre la decisión que toma el mandatario; el acto administrativo debe tener lenguaje claro.

Capacitación de las primeras líneas de atención al ciudadano en atención preferencial, grupos diferenciales: Las primeras líneas deben estar en condición de atender a cualquier persona, de acuerdo a sus costumbres, usos, lenguajes, discapacidades (grupos diferenciales) y solucionar cualquier tipo de solicitud ya sea verbal o escrita.

Abastecimiento estratégico - planeación eficiente de las compras públicas: Se debe planear

Las compras de una manera más asertiva, analizando las diferentes metas del plan de desarrollo, cuáles son las necesidades de la comunidad?, que busca la comunidad con los productos y los servicios que le van a entregar la administración?; por otro lado de cara a los proveedores se debe garantizar la pluralidad de oferentes, que los empresarios de la ciudad participen de manera activa en las compras del estado y de esta manera jalonar la economía de la ciudad.

Elaboración de estudios previos – análisis de mercado: Los estudios previos son los que establecen la conveniencia y oportunidad de la contratación, determinan las especificaciones técnicas y el valor del bien o servicio y analiza los riesgos en los que incurrirá la entidad al contratar.

○ **Transparencia Colaborativa**

Este modelo es de tipo interactivo, que permite transformar grandes volúmenes de datos, de manera clara. Se caracteriza por publicar datos CRUDOS y el derecho de la ciudadanía a procesarlos para producir nueva información con ellos.

*DATOS CRUDOS: Datos que se recogen de una sola fuente

LABORATORIO DE INNOVACIÓN PÚBLICA MAS DATOS

- × Ejecuciones presupuestales
- × Contratación
- × Observatorio de obras
- × Demografía.

❑ Rendición De Cuentas - Responsabilidad Pública

Planeación: Se programa agenda, por parte del mandatario, por semestre que debe contener comunas y barrios y cronograma con fecha de las diferentes rendiciones de cuentas.

- Identificación de los grupos de valor (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) que participaran en el proceso de rendición.
- Realizar y publicar el Informe de gestión: Pagina web y todos los medios digitales y de comunicación que tiene la administración (Por comuna y barrio)
- Que se hizo y que se va a hacer: presentación a la comunidad, de las estrategias y proyectos ejecutados en la comuna y barrio de los diferentes sectores (atendiendo al plan de desarrollo).
- Proyectos estratégicos: Contarle a la comunidad el avance de los proyectos estratégicos, que impactan la ciudad y a la comunidad en general.
- Inversión realizada: Se le debe contar a la comunidad la cantidad de recursos invertidos por sectores en su comuna y barrio al igual que los empleos generados.
- Población impactada: Se le debe contar a la comunidad, el número de personas beneficiadas, la transformación de vidas con la inversión realizada.
- Transparencia – laboratorio de Innovación: Se le debe informar a la ciudadanía todas las estrategias, en materia de lucha anticorrupción;
- Laboratorio de innovación:
- Realizar convocatoria: Medios digitales, prensa, radio, televisión.
- Población del municipio y/o comuna, Veedurías ciudadanas.
- Logística: Planimetrías, pantallas, publicidad, puntos, Oferta Institucional

Ejecución: El Mandatario inicia el acercamiento con los ciudadanos, contándoles toda la gestión y la inversión realizada en la comuna.

- Consejo de Gobierno – mesa de seguridad.
- Escuchar a los ciudadanos, responder a sus diferentes preguntas y brindar alternativas de solución a las problemáticas planteadas por la comunidad. - Buzón de preguntas.
- Responder de manera escrita – seguimiento por medio de GED, a todos los requerimientos.

❑ Integridad

Cambio cultural basado en código de integridad, Adopción del código de integridad del servicio público, el manejo de conflictos de interés y el fortalecimiento de la declaración de bienes y rentas, la gestión de riesgos y el control interno.

❑ Gestión Adecuada De Conflicto De Intereses

Implementar mecanismos que permitan vigilar la integridad de las actuaciones de quienes ejercen las funciones públicas y se gestionen adecuadamente las situaciones de conflictos que puedan surgir cuando se enfrentan a situaciones en la que sus intereses personales se enfrentan con intereses propios del servicio público.

La Secretaría jurídica al celebrar un contrato de prestación de servicios debe verificar que el contratista cuente con el diligenciamiento del formato de conflicto de interés que expide la plataforma de SIGEP II, además de este documento hacer parte de los requisitos que debe presentar cada dependencia de la Alcaldía según lista de chequeo al radicar un contrato en esta dependencia.

❑ Gestión De Riesgos

Mide la capacidad de la entidad pública de articular mecanismos de identificación de riesgos de gestión y de corrupción con medidas de control interno y sanción de actividades indebidas.

15.6. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
5. Información y Comunicación	Transparencia y Acceso a la Información	Planeación Servicios Administrativos Unidad de divulgación y prensa y unidad de transparencia	Jefe Oficina Transparencia y Gobierno Abierto Jefe Oficina Planeación	Profesionales Universitarios Unidad de transparencia y Gobierno Abierto Líder de Programa Unidad de Divulgación y Prensa- Jefe de oficina de Planeación –Profesional Estadística Planeación

15.7. Seguimiento a la Operación de la Política

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente los avances de la entidad en los seis componentes que integran esta estrategia anticorrupción.

Formulario de autodiagnóstico: De manera anual se realizará el autodiagnóstico de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello. El autodiagnóstico incluye lo relacionado con transparencia activa y transparencia pasiva.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA): La Oficina Asesora de Planeación consolidará y diligenciará la información solicitada del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) en el formulario dispuesto para tal fin, el cual permite evidenciar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC. EL Equipo de transparencia realizará monitoreo (tres) 3 veces al año en el tiempo determinado (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Presidencia de la República, 2015, Versión 2, p. 13)

Mapa de Riesgos de Corrupción: El Equipo de Control Interno debe adelantar el seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción en el tiempo determinado (tres) 3 veces al año (Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, DAFP, 2018, P.86).

Índice de Transparencia: La Oficina de transparencia y Gobierno Abierto realizará el reporte de la información solicitada en la aplicación del ITB y retroalimentará los resultados al interior de la entidad.

Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA): La Oficina Asesora de Planeación consolidará y diligenciará la información solicitada del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) en el formulario dispuesto para tal fin, el cual permite evidenciar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC. La Oficina de transparencia y Gobierno Abierto, realizará seguimiento (tres) 3 veces al año en el tiempo determinado (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Presidencia de la República, 2015, Versión 2, p. 13)

Mapa de Riesgos de Corrupción: La Oficina de transparencia y Gobierno Abierto debe adelantar el seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción en el tiempo determinado (tres) 3 veces al año (Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, DAFP 2018).

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Equipo de Trabajo Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Francisco Javier Gómez Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Olga Lucía Acosta Orozco Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Luz Dary Calvo Mejía Jefe de Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

16. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

16.1. Objetivo

Establecer los lineamientos para direccionar y orientar a todas las dependencias que componen la Alcaldía de Manizales, en el conjunto de procesos, metodologías, actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, producción manejo, organización y conservación de la documentación en el marco de la función archivística.

16.2. Objetivos Específicos

- Contribuir con el pleno conocimiento de la Ley General de Archivo y los Decretos reglamentarios.
- Articular con las instancias del sistema Nacional de Archivo y las instancias asesoras del nivel territorial de acuerdo a nuestras competencias para establecer procesos y procedimientos estandarizados en el marco de la normatividad vigente.
- Divulgar los principios de la política de archivo a todos los funcionarios de la Alcaldía, de los entes descentralizados y las entidades privadas que cumplan funciones públicas.
- Generar una cultura de gestión documental y propender su apropiación.
- Velar por la conservación, incremento y difusión del Patrimonio Documental de la ciudad mediante la planeación y la formulación de la política archivística a nivel Municipal
- Organizar y dirigir los sistemas, procedimientos y normas técnicas que modernicen la gestión del archivo central de la Alcaldía, en un trabajo mancomunado con el capital humano y su debida capacitación para el manejo del acervo documental.

16.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 39 de 1981	Sobre la microfilmación y certificación de archivos
Ley 80 de 1989	"Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones".
Constitución Política de Colombia	Artículo 8, Artículo 15, Artículo 20, Artículo 23, Artículo 63, Artículo 70, Artículo 74.
Ley 80 de 1993	"Las entidades estatales establecerán las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales".
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" Artículo 1 al 31; 46 al 49 - Establecen reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado
Ley 1437 de 2011	Informaciones y documentos reservados.
Ley 1564 de julio 12 de 2012	Señalan las distintas clases de documentos.

Ley 1712 del 6 marzo de 2014	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 2527 de 1950 Presidencia de la República	"Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se concede valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados"
Decreto 3354 de 1954	"Podrán microfilmarse los documentos y expedientes que han sido sometidos al trámite normal y los que, encontrándose en trámite, por su importancia merezcan un especial cuidado en la conservación y autenticidad.
Decreto 2649 de 1993 Súper financiera	"Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Artículo 134. Conservación y destrucción de libros".
Decreto 3666 de 2004	"Por medio de la cual se consagra El Día Nacional de Archivos en Colombia."
Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015	Compila las normas expedidas por el Gobierno Nacional en virtud de la potestad reglamentaria, referidas a sistema nacional de archivos, transferencias secundarias y disposiciones finales en materia archivística.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Compilan las normas expedidas por el Gobierno Nacional en virtud de la potestad reglamentaria, referidas a la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional.
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

16.4. Definiciones

Conservación Preventiva: se refiere al conjunto de políticas, estrategias y medidas de orden técnico y administrativo con un enfoque global e integral, dirigidas a reducir el nivel de riesgo, evitar o minimizar el deterioro de los bienes y, en lo posible, las intervenciones de conservación – restauración. Comprende actividades de gestión para fomentar una protección planificada del patrimonio documental.

Documento: información u objeto registrado que se puede tratar como una unidad. Un documento puede estar en papel, en microforma o en un soporte magnético o electrónico de cualquier otro tipo. El documento de archivo específicamente es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. Por su parte, el documento electrónico de archivo es el creado mediante un programa informático de aplicación o bien porque se ha digitalizado.

Documento de Archivo: registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

Documento electrónico: es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Documento electrónico de archivo: registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a lo principios y procesos archivísticos.

Documento digital: información representada por medio de valores numéricos diferenciados – discretos o discontinuos-, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.

Expediente: conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Expediente electrónico de archivo: conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo relacionados entre sí cualquiera que sea el tipo de información que contiene. "Electrónico" es sinónimo de "digital".

Metadatos: información estructurada o semiestructurada que permite la creación, la gestión y la utilización de documentos de archivo a lo largo del tiempo, tanto dentro de los ámbitos en que se crearon como entre ellos mismos.

Registro: acto por el que se adjudica a un documento de archivo un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.

Ciclo de vida: es la vida de un registro desde su creación o recepción hasta su disposición final. Por lo general se dividen en tres fases: creación, mantenimiento y uso y disposición final.

Gestión de documentos: la planeación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades involucradas en la gestión del ciclo de vida de la información, incluyendo la creación, mantenimiento (uso, almacenamiento, recuperación) y disposición, independientemente de los medios.

Preservación digital: es el conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones específicas que tienen como fin asegurar la estabilidad física y tecnológica de los datos, la permanencia y el acceso de la información de los documentos digitales y proteger el contenido intelectual de los mismos por el tiempo que se considere necesario.

Preservación a largo plazo: conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. La preservación a largo plazo aplica al documento electrónico de archivo con su medio correspondiente en cualquier etapa de su ciclo vital.

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo: software utilizado por una organización para gestionar sus documentos.

Sistema Integrado de Conservación: es el conjunto de planes, programas, estrategias, procesos y procedimientos de conservación documental y preservación digital, bajo el concepto de archivo total, acorde con la política de gestión documental y demás sistemas organizacionales, tendiente a asegurar el adecuado mantenimiento de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado, conservando atributos tales como unidad, integridad autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad, desde el momento de su producción y/o recepción, durante su gestión, hasta su disposición final, es decir, en cualquier etapa de su ciclo vital.

16.5. Líneas de Acción

Mejorar los procesos, procedimientos, metodologías, instancias e instrumentos técnicos y administrativos, contenidos en el PINAR con el fin de garantizar la disponibilidad de la documentación en aras de dar cumplimiento a los fines misionales de la Alcaldía del Municipio de Manizales.

Todo lo anterior enmarcado en el compromiso institucional en materia de cooperación, articulación y coordinación permanente entre las diferentes áreas, lideradas particularmente por la Secretaría de Servicios Administrativos con procesos como: Unidad de Gestión Administrativa (Oficina de atención al Usuario, Archivo General Municipal), Unidad de Gestión Tecnológica, Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, y apoyados de manera transversal por la Secretaría General o Secretaría Jurídica, la Secretaría de Planeación, Oficina de Control Interno y demás áreas productoras.

❑ **ELEMENTOS INTEGRADORES**

- Plan Institucional de Archivos – PINAR
- Tablas de Retención Documental – TRD
- Tablas de Valoración Documental – TVD
- Cuadros de Clasificación Documental – CCD
- Programa de Gestión Documental – PGD
- Banco Terminológico – BT
- Mapa de procesos y Flujos Documentales – MP y FD
- Inventarios Documentales – ID
- Tablas de control de acceso – TCA
- Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- Sistema Integrado de Conservación – SIC
- Modelo conceptual de los instrumentos archivísticos

❑ **Niveles Jerárquicos De Los Instrumentos Archivísticos**

Nivel Básico

- × Política institucional de gestión documental
- × Diagnóstico integral de archivo- día
- × Plan institucional de archivos-pinar
- × Cuadro de clasificación documental-ccd
- × Tablas de retención documental

Nivel Intermedio

- × Programa de gestión documental – pgd
- × Tablas de valoración documental – tvd
- × Sistema integrado de conservación – sic – plan de conservación

Nivel Avanzado 1

- × Programa de gestión documental – pgd – programas específicos
- × Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- × Sistema integrado de conservación – sic – plan de preservación documental a largo plazo
- × Registro nacional de archivos históricos
- × Guías, catálogos e índices

Nivel Avanzado 2

- × Sistema de gestión de documentos electrónicos
- × dispositivos electrónicos para el control, gestión de archivos y reproducción de soportes físicos y análogos
- × Flujos electrónicos

- × Sede electrónica
- × Sistema de preservación digital

16.6. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Información y Comunicación	Archivos y Gestión Documental	Servicios Administrativos	Líder de Programa Unidad Administrativa	Técnico Operativo Archivo General Municipal

16.7. Seguimiento a la Política

Administración de la política: La administración de Políticas y Lineamientos Corporativos en materia de Gestión Documental se encuentra liderada institucionalmente por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; en ejercicio de la función de “Aprobar la política de gestión de documentos e información de la entidad”, definida mediante el Artículo 16 del Decreto 2578 de 2012. Por cuanto esta instancia encabeza las iniciativas en la materia tendientes a modernizar la función archivística, evaluando y adoptando los lineamientos técnicos, procedimentales, estratégicos y tecnológicos requeridos por La Alcaldía del Municipio de Manizales.

Líder técnico: El liderazgo técnico de la política es asumido por la Secretaría de Servicios Administrativos con procesos como: Unidad de Gestión Administrativa (Oficina de atención al Usuario, Archivo General Municipal), Unidad de Gestión Tecnológica, Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, y apoyados de manera transversal por la Secretaría General o Secretaría Jurídica, la Secretaría de Planeación, Oficina de Control Interno y demás áreas productoras.

Líderes funcionales

- Secretarios de despacho, jefes de oficina o Líderes de área, serán responsables de apoyar, aceptar y garantizar que el personal a su cargo cumpla la Política de Gestión Documental. De igual forma es su deber reportar cualquier incidente de seguridad de la gestión de registros de información que tenga conocimiento, por los medios y formas establecidos para ello.
- Unidad de Gestión Humana, en aplicación de la función de “Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan de Formación y capacitación”, será la responsable de incluir y gestionar la capacitación a funcionarios frente a los temas asociados a la efectiva, eficaz y eficiente gestión de información que le sean requeridos por parte del líder técnico de la política.
- Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de “Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de La Alcaldía del Municipio de Manizales, recomendar los ajustes pertinentes y efectuar el seguimiento a su implementación.”, hacer seguimiento al cumplimiento de la Política de Gestión Documental y Administración de Archivos.

- Unidades de Gestión Tecnológica, esta área tiene dentro de sus funciones adelantar el diseño y mantenimiento de directrices para la Adopción de Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), la definición de mecanismos técnicos de autenticación, gestión y preservación de documentos digitales, acorde con el Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos que defina la entidad.
- Secretaría de Servicios Administrativos. Esta área tiene la responsabilidad de formular a contratistas las obligaciones pertinentes en materia de gestión documental y control de registros.
- Servidores públicos. Todo funcionario o contratista de la entidad es responsable por el cumplimiento de las políticas de Gestión Documental y administración de archivos, en aplicación a lo establecido en el "Código Único Disciplinario, Ley 1952 de 2019". Así como reportar y sugerir las acciones de mejora relacionadas con la gestión documental y administración de archivos institucionales en soportes físicos y electrónicos asociados a la totalidad de trámites, servicios y procesos institucionales.
- Los encargados de la implementación del Modelo de Gestión Documental son los Profesionales de la Secretaría de Servicios Administrativos en el componente específico, a quienes les corresponde elaborar, definir, actualizar e implementar la elaboración de los instrumentos archivísticos.
- Profesionales de la Unidad de Gestión Tecnológica, quienes deben garantizar que toda la información sea precisa, legible y disponible para las personas autorizadas a su consulta en los entornos tecnológicos.

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Guillermo Hernández Gutiérrez Líder de Proyecto Secretaría de Servicios Administrativos</p> <p>Eddy Jazmín García Veloza Técnico Operativo Archivo General Municipal.</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

17. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

17.1. Objetivo General

Definir estrategias y mecanismos para la implementación de la política de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, articuladas al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Manizales y en concordancia con los lineamientos, normas y estándares estadísticos definidos por el líder de la política a nivel nacional.

17.2. Objetivos Específicos

- Identificar la oferta y demanda de la información estadística.
- Mejorar la producción, accesibilidad, uso, aprovechamiento y calidad de los registros administrativos y operaciones estadísticas
- Promover la credibilidad, confiabilidad y transparencia en la producción de información estadística.

17.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Resolución DANE 2222 de 2018.	Por la cual se establece el Marco Geoestadístico Nacional (MGN).
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"; Artículo 155
Decreto 2404 del 27 de diciembre de 2019	Por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015 Único del Sector Administrativo de Información Estadística.
Resolución DANE 0446 del 24 de marzo de 2020	Por la cual se establecen los requisitos que deben cumplir los integrantes del Consejo Asesor de Sistema Estadístico Nacional — CASEN y se dictan otras disposiciones.
Resolución DANE 0560 del 14 de mayo de 2020	Por la cual se adoptan los lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional, versión 2.
Resolución 1118 del 13 de octubre de 2020	Por la cual se expide la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas NTC PE 1000:2020.
Decreto 454 de 2020	Por el cual se adopta la política de gestión de la información estadística en sesión del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional
Resolución 1379 del 27 de noviembre de 2020	Por el cual se actualiza el Plan Estadístico Nacional-PEM (2020-2022)

17.4. Definiciones

Accesibilidad: Facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.

Actividad Estadística: Conjunto de acciones encaminadas a la producción, difusión, gestión y uso de información estadística.

Anonimizarían de microdatos: Proceso técnico que consiste en transformar los datos individuales de las unidades de observación, de tal modo que no sea posible identificar sujetos o características individuales de la fuente de información, preservando así las propiedades estadísticas en los resultados.

Bases de Datos: Conjunto o colección de datos interrelacionados entre sí, que se utilizan para la obtención de información de acuerdo con el contexto de los mismos y que son almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Calidad estadística: Es el cumplimiento de las propiedades que debe tener el proceso y el producto estadístico, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Clasificación estadística: Se refiere a un conjunto de observaciones homogéneas, exhaustivas y mutuamente excluyentes que pueden ser asignadas a una o más variables a medir en la recopilación y/o la presentación de los datos, elaborada para la recolección y presentación de datos numéricos recolectados sistemáticamente (es decir, estadísticas).

Comparabilidad: Es la característica que permite que los resultados de diferentes operaciones estadísticas puedan relacionarse, agregarse e interpretarse entre sí o con respecto a algún parámetro común.

Continuidad. Hace referencia a la garantía de la producción permanente de la operación estadística, basada en la adecuación de los recursos, así como en el soporte normativo.

Credibilidad: Es la confianza que depositan los usuarios en los productos estadísticos, basándose en la percepción de que éstos se producen de manera profesional de acuerdo con estándares estadísticos adecuados, y que las políticas y las prácticas son transparentes.

Demanda de información estadística: Comprende la necesidad de información que requiere un usuario a cerca de datos, hechos o resultados estadísticos y la documentación que los soporta para la adecuada toma de decisiones en el cumplimiento de objetivos y compromisos.

Difusión: Fase del proceso estadístico en la que se pone a disposición de los usuarios la información estadística, a través de los medios de divulgación establecidos.

Disponibilidad de información estadística: Se refiere a la facilidad con que los usuarios pueden acceder al conjunto de resultados de la producción estadística y a la documentación que los soporta. Contempla: la capacidad o el nivel de acceso y la forma en que se provee; los medios de difusión, y la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.

Ecosistemas de datos: Conjunto de actores, productores y los subsistemas departamentales, municipal y de otras entidades territoriales y usuarios que presentan demandas y que deben asumir un rol activo en la producción de datos e interactuar en torno a los datos que se articulan para la producción, la accesibilidad y el uso de la información en un contexto institucional.

Exactitud: Grado en que los resultados de la operación estadística se aproximan y describen correctamente las cantidades o las características que se desean medir.

Ficha metodológica: Documento técnico que permite recopilar de forma resumida información explicativa de una operación estadística.

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa observable y verificable, que permite describir características, comportamientos, o fenómenos de la realidad, a través de la medición de una variable o la relación entre variables.

Indicadores de impacto: enfocados a los efectos de mediano y largo plazo, que pueden tener uno o más programas en el universo de atención y que repercuten en la sociedad en su conjunto.

Indicadores de producto: enfocados a la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se generan mediante las actividades de una institución o de un programa.

Indicadores de resultado: enfocados a los efectos de la acción institucional o de un programa sobre la sociedad.

Indicadores estratégicos: Expresión cuantitativa o cualitativa observable que permite controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de una entidad u organización y sus efectos en la sociedad para realizar una adecuada planeación y un buen uso de los recursos.

Información estadística. Conjunto de resultados y la documentación que los soportan, que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio.

Interpretabilidad. Facilidad con la que el usuario puede entender, utilizar y analizar los datos; teniendo en cuenta el alcance de los mismos.

Línea base de indicadores: conjunto de indicadores organizados temáticamente en función de necesidades de información previamente identificadas, que permiten comparar los logros o avances de un hecho determinado, respecto a un año de referencia.

Metadatos. Información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y características de un conjunto de datos estadísticos.

Metodología estadística. Procedimientos y técnicas estadísticas utilizadas en el tratamiento de la información que caracterizan a la operación estadística.

Microdatos. Cada uno de los datos sobre las características de las unidades de estudio de una población (individuos, hogares, establecimientos, entre otras) que se encuentran consolidados en una base de datos.

Oferta estadística: Conjunto de resultados estadísticos que los productores difunden y promocionan para satisfacer la necesidad de información de los usuarios.

Operación estadística. Aplicación de un proceso estadístico sobre un objeto de estudio que conduce a la producción de información estadística.

Oportunidad. Se refiere al tiempo que transcurre entre la ocurrencia del fenómeno de estudio y la publicación de la información estadística, de tal manera que sea útil para la toma de decisiones.

Período de recolección. Indica el intervalo de tiempo o la fecha en la cual se realiza el levantamiento o acopio de los datos.

Plan estadístico: se concibe como una herramienta de trabajo para las entidades, siendo una hoja de ruta que define el camino a seguir para el desarrollo y el fortalecimiento de la actividad estadística del país, el territorio o dentro de una entidad.

Proceso estadístico. Conjunto sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas que comprende, entre otras, la detección de necesidades, el diseño, la recolección, el procesamiento, el análisis y la difusión.

Registro administrativo: mecanismo que recoge información sobre una acción sujeta a regulación o control. Su responsable lo recaba en el ejercicio de funciones públicas y como resultado de necesidades fiscales, tributarias u otras. Se crea entonces con la finalidad de viabilizar la administración de los programas de gobierno o para fiscalizar el cumplimiento de obligaciones legales de la sociedad.

Registro estadístico: base de datos resultante de la transformación o integración de uno o varios registros administrativos que se realiza para satisfacer necesidades estadísticas. Dentro de esta definición, se encuentran los registros estadísticos de personas, inmuebles, empresas y actividades, entre otros.

Sistema Estadístico Nacional (SEN). Conjunto articulado de componentes que, de manera organizada y sistemática, garantiza la producción y difusión de las estadísticas oficiales a nivel nacional y territorial que requiere el país. Sus componentes son las entidades u organizaciones que lo integran, usuarios, procesos e instrumentos técnicos para la coordinación, políticas, principios, fuentes de información, infraestructura tecnológica y talento humano.

Transparencia. Condición bajo la cual el productor de estadísticas pone a disposición de los usuarios los metadatos que permiten conocer el desarrollo de la operación estadística.

Variable. Característica de las unidades estadísticas, que puede asumir un conjunto de valores los cuales pueden ser cuantitativos o cualitativos.

17.5. Líneas de Acción

Las líneas de acción de la Política de Gestión de Información Estadística se desarrollan a partir de los siguientes mecanismos:

- Planificación Estadística
- Fortalecimiento de los Registros Administrativos
- Calidad Estadística

La Alcaldía de Manizales acogerá y adaptará de acuerdo con sus capacidades y su contexto institucional, los instrumentos, herramientas y documentación de carácter técnico que disponga el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

❑ **Planificación Estadística**

A través de la puesta en marcha del proceso de planificación estadística se busca que la Alcaldía de Manizales defina estrategias y acciones para mejorar la producción, accesibilidad y uso de la información estadística. Esto le permitirá contar con la información estadística necesaria para la formulación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas; así como para la asignación de recursos públicos y el ejercicio de control político y social.

Acciones a desarrollar:

- Fase de formulación
 - × Alistamiento
 - × Identificación, recolección y organización de la información
 - × Consolidación y validación de la información recolectada
 - × Diagnóstico
 - × Elaboración de la parte estratégica (Plan de Acción)
 - × Socialización, aprobación y difusión
- Fase de implementación
 - × Socialización para la ejecución
 - × Planeación institucional de los productores y los usuarios participantes
 - × Ejecución
 - ×
- Fase de seguimiento
 - × Registro de avances y recepción de evidencias
 - × Presentación de resultados
 - × Definición de acciones preventivas y correctivas
- Fase de evaluación:
 - × Ejecución y análisis
 - × Elaboración del informe de evaluación

❑ **Fortalecimiento De Los Registros Administrativos**

Con la implementación de acciones en el marco de la presente línea, la Alcaldía de Manizales busca mejorar la calidad e incrementar el uso y aprovechamiento estadístico de los registros administrativos.

Acciones a desarrollar

- × Realización de diagnósticos de los registros administrativos para el fortalecimiento y el aprovechamiento estadístico.
 - × Identificación de necesidades

- × Caracterización del registro administrativo
- × Conclusiones y recomendaciones
- × Diseño de registros administrativos para que sean aprovechados en la producción de estadísticas o indicadores.
- × Elaboración de metadatos para los registros administrativos y operaciones estadísticas.
- × Anonimización de las bases de datos de los registros administrativos y operaciones estadísticas.

❑ **Calidad Estadística**

La Alcaldía de Manizales emprenderá acciones en torno a la calidad estadística, lo que le permitirá contar con información relevante, accesible, precisa, oportuna y comparable a fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. Para ello, acatará los lineamientos del proceso estadístico, la Norma Técnica de Calidad NTCPE 1000 2020 y los estándares estadísticos dispuestos por el Sistema Nacional de Estadística.

Acciones a desarrollar

- Implementación de los lineamientos para el proceso estadístico establecidos en la Norma Técnica de la Calidad para la Producción de Estadísticas y Lineamiento del Proceso Estadístico.
- Documentación de las características de los indicadores estratégicos, las operaciones estadísticas y los registros administrativos.
- Disponer al público la documentación de información estadística, indicadores y registros administrativos en su página web.
- Realización de auditorías con base en la norma técnica de calidad de proceso estadístico.
- Utilización de las clasificaciones y conceptos estandarizados en sus operaciones estadísticas y registros administrativos.
- Consulta a los grupos de valor, organismos de control, organizaciones de la sociedad civil, corporaciones públicas, entre otros, sobre la satisfacción frente a los agregados estadísticos, a los indicadores que se producen y a la documentación que permite interpretarlos y usarlos.
- Implementación de acciones de mejora continua en los procesos de producción de información estadística y registros administrativos.
- Implementación de recomendaciones para la difusión y el acceso de la información estadística y registros administrativos.
- Implementación de las recomendaciones que favorezcan mayores niveles de desagregación en la producción estadística.

17.6. Responsables de la Operación de la Política

A nivel nacional la Política de Gestión de Información Estadística la lidera el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE. Al interior de la Alcaldía de Manizales la Secretaría de Planeación actúa como líder institucional y en consecuencia es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las competencias contempladas en el plan de trabajo (GMH-GMI-FR-001) definido para la política.

Así mismo, durante la ejecución de la planificación estadística se definirá el equipo coordinador y los equipos ejecutores.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Información y Comunicación	Gestión de la Información Estadística	Planeación	Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica	Profesional Universitario Unidad de Planeación Estratégica Estadística – Jefe de Oficina de Planeación

17.7. Seguimiento de la Operación de la Política

El seguimiento se realiza a través de los siguientes instrumentos:

Plan de Acción Estadístico. El área de Gestión de Información Estadística de la Secretaría de Planeación realiza seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las actividades adelantadas por los responsables de la ejecución del Plan Estadístico de la Alcaldía de Manizales.

Formulario de Autodiagnóstico. El área de Gestión de Información Estadística de la Secretaría de Planeación realiza anualmente el autodiagnóstico de la Política de Gestión de la Información Estadística de MIPG, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG). El área de Gestión de Información Estadística de la secretaria de Planeación provee a la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Servicios Administrativos, la información y evidencias para el reporte de avances de la gestión, en lo referente a la Política de Gestión de Información Estadística, el cual se realiza en concordancia con las herramientas que el DAFP establezca para ello.

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Luz Dary Vergara Castrillón Profesional Universitario – Gestión de Información Estadística</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

F - DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

18. POLITICA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

18.1. Objetivo General

Definir las orientaciones sobre la generación, producción, uso, apropiación y difusión del conocimiento en la Alcaldía de Manizales que le permita el aprendizaje y su evolución permanente para la generación de valor público.

18.2. Objetivos Específicos

- Definir los instrumentos, herramientas y acciones que intervienen en el proceso de gestión conocimiento y la innovación en La Alcaldía de Manizales.
- Articular el proceso de gestión del conocimiento e innovación con las disposiciones para el ciclo de vida laboral del servidor público, de la política de talento humano de la entidad y las políticas que apliquen del MIPG.
- Determinar las herramientas y tecnologías para la utilización y apropiación del conocimiento y la innovación que permitan un manejo de la información confiable y de fácil acceso para los servidores públicos.
- Diseñar instrumentos que permitan medir y evaluar la gestión del conocimiento y la innovación al interior de la Alcaldía de Manizales.
- Disponer los lineamientos para la interacción y comunicación efectiva al interior y con los grupos de valor de la Alcaldía de Manizales.
- Determinar los modelos de gestión de la innovación de la Alcaldía de Manizales.

18.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
Ley 29 /1990	Dicta disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico. Da funciones al Estado relacionadas con la dirección del Ciencia, Tecnología e Innovación en el país a través de planes y programas.
Ley 489 de 1998: artículo 117	
Ley 1286/ 2009	Se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia

Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
CONPES 3920 de 2018	Política Pública de Explotación de Datos (Big data)
Decreto 1008 de 2018	Política de gobierno digital
ISO 30401:2018	Sistemas de Gestión del Conocimiento
Decreto Ley 1567 de 1998	Por medio del cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
Ley 909 de septiembre 23/2004	Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
CONPES 3975 de 2019	Política para la transformación digital e inteligencia artificial
Resolución 8312 de 2020	Por la cual se adopta el Plan Estratégico de SAPIENCIA "Camino a la Transformación Educativa 2020-2023" donde una de las estrategias planteadas es la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación
MIPG dimensión 6	Gestión del conocimiento y la innovación

18.4. Definiciones

Aprendizaje Organizacional: Es la capacidad de las organizaciones de crear, retener, transferir, organizar y procesar información desde sus fuentes, para generar nuevo conocimiento individual, de equipo, organizacional e interorganizacional, generando una cultura que lo facilita y permitiendo las condiciones para desarrollar nuevas capacidades, diseñar nuevos productos y servicios, incrementar la oferta existente y mejorar procesos orientados a la perdurabilidad.

Conocimiento: Suma de ideas, datos, información, procesos y productos generados por los servidores públicos de las entidades.

Conocimiento Tácito: Se comprende como el conocimiento originado en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones. Es de carácter intangible, de difícil materialización a través de documentos y complejo al momento de comunicarlo a otros.

Conocimiento Explícito: se entiende como el conocimiento formal, ordenado, fácil de almacenar y compartir, tales como documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones.

Gestión de Conocimiento: Proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generación, producción, uso, apropiación, analítica y difusión del conocimiento tácito y explícito de las entidades públicas con el fin de fortalecer la gestión, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor.

Innovación Pública: Generación e implementación de cambios significativos en el quehacer de los servicios del Estado, con el objetivo de resolver problemas relevantes de la sociedad, que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, aprovechando las capacidades y potencial de cada institución.

Innovación Abierta: modelo para innovar aprovechando las ideas y soluciones que pueden aportar múltiples individuos y organizaciones diversas. En este sentido, el uso de desafíos de innovación abierta supone con una mentalidad de silos de conocimiento y con el secretismo tradicionalmente asociado al I+D empresarial.

Valor Público: Papel que desempeña el Estado en términos de producción de valores agregados que, para el caso de la gestión pública, antes que verse reflejado en rentabilidad financiera, se evidencia en la posibilidad de influir en la generación de rentabilidad social, es decir, de la posibilidad de entregar bienes y servicios relacionados con la mejora de las condiciones de vida de las personas. (Mazzucato, 2016)

Capital Intelectual: Combinación y articulación de los activos intangibles de la entidad pública basados en el conocimiento y la experiencia de los servidores públicos que, en su conjunto, se convierten en factores estratégicos de las organizaciones para incrementar los niveles de satisfacción y confianza de los distintos grupos de valor y, en consecuencia, generar valor público.

18.5. Líneas de Acción

❑ Identificación Del Estado De Implementación

- Diligenciar la herramienta de autodiagnóstico: Instrumento que permite conocer el estado de la política y realizar un ejercicio de autovaloración, a partir de su aplicación, se obtiene un puntaje y recomendaciones sobre los aspectos que se requieren intervenir.
- Tener en cuenta las debilidades del FURAG y con los resultados obtenidos, nos da los elementos de referencia para diseñar el plan de acción.

❑ Reconocimiento Del Contexto Institucional

Análisis de tres dimensiones claves: personas, procesos y tecnología.

- Personas: Se requiere analizar cómo se encuentra la entidad en los siguientes aspectos: retención del conocimiento, transferencia de aprendizajes, documentación de aprendizajes, capacitación, procesos de inducción y reinducción, lecciones aprendizaje
- Procesos: Se requiere revisar los procesos y procedimientos del sistema integrado de gestión de la entidad, dado que a través de ellos fluye el conocimiento tácito y son fuente de generación y apropiación de conocimiento, la frecuencia de utilización de los procesos permite identificar gestores de conocimiento, fuentes de información, mejores prácticas internas o externas a la entidad, además, encontrar problemas de la operación.
 - × Procedimiento retiro del cargo.
 - × Procedimiento para el desarrollo de mapas de conocimiento tácito, explícito y de aliados.
 - × Procedimientos de evaluación.
 - × Revisión riesgos misionales.

❑ Tecnología

Facilita la transmisión del conocimiento, a través de la tecnología que la Alcaldía de Manizales soporta la captura de dicho conocimiento, lo difunde y aplica en los procesos de la entidad. Además, hace posible el análisis de los datos y la información para la toma de decisiones. Se revisan como mínimo los siguientes aspectos:

- Repositorio de conocimientos estratégicos.
- Formatos para transferir aprendizajes.
- Bancos de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Repositorios de datos.

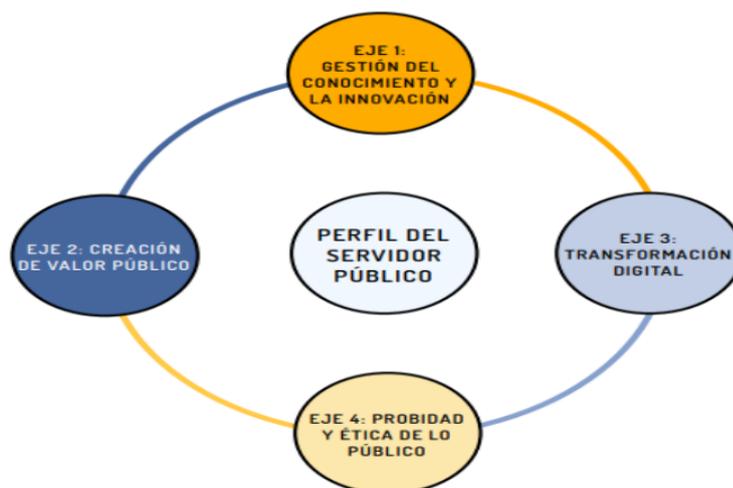
FACTORES QUE ORIENTAN LA CULTURA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	
¿Se comparte el conocimiento?	Cooperación
¿Se documentan las experiencias?	Creatividad
¿Se trabaja en equipo?	Liderazgo
¿Se acostumbra a archivar (físico o digital)?	Aceptación de la diversidad,
¿Se toman decisiones a partir de los datos?	Confianza
¿Se utiliza la tecnología disponible?	Incentivos
¿Se proponen soluciones innovadoras?	Políticas y procedimientos
¿Existen proyectos en red y alianzas estratégicas?	Compromiso
	Adaptación al cambio

Fuente: Dirección de Gestión del Conocimiento de la Función Pública. Adoptado de (ISO 3040, 2018)}

La política de gestión del conocimiento se debe alinear con la política de Planeación Institucional y el Plan Estratégico Institucional –PEI, lo cual incluye el diseño de estrategias para la gestión del conocimiento e innovación.

Implementación

Definición De La Implementación



Con relación a estos cuatro ejes, se han definido siete objetivos que orientan la estructuración e implementación de la política de gestión del conocimiento e innovación, de acuerdo a la plataforma estratégica y contexto institucional de la Alcaldía de Manizales.

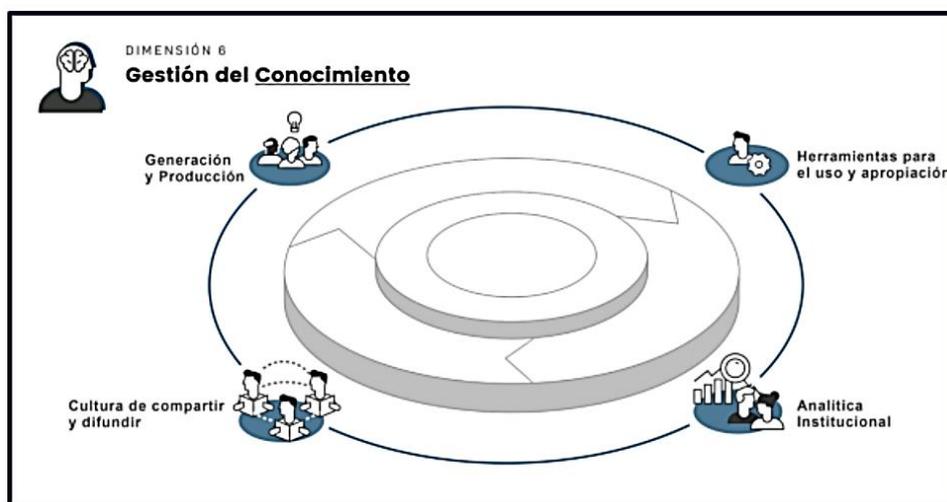
- **Eje 1. Gestión del Conocimiento y la Innovación:**

Uno de los activos más importantes de las organizaciones públicas es su conocimiento, que le permite diseñar, gestionar y ofrecer los bienes o servicios públicos que suministra a los grupos de valor que constituyen su razón de ser. Sin embargo, es frecuente que no todos los datos y la información estén disponibles o circulen de una manera óptima entre las diferentes áreas, ni mucho menos que esté al alcance inmediato para las personas que laboran en la Entidad, lo que dificulta la gestión del conocimiento.

Para mitigar estos riesgos en las Entidades, el conocimiento debe estar identificado y sistematizado, tanto el que se encuentra de manera explícita (documentación de procesos y procedimientos, planes, programas, proyectos, manuales, resultados de investigaciones, escritos o audiovisuales, entre otros), como el que se presenta de manera tácita (intangibles, la manera en la que el servidor apropia y aplica el conocimiento para el desarrollo de los servicios o bienes) en los saberes nuevos y acumulados por parte de quienes conforman sus equipos de trabajo. (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030).

El Manual operativo del MIPG (2019) dice que: (...) la gestión del conocimiento puede entenderse como el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las Entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor (...).

A continuación, se desarrollarán los componentes de la gestión del conocimiento y la innovación:



- **Generación y producción del conocimiento:**

En el entendido que el conocimiento se produce en el razonamiento de los servidores públicos a través de la praxis y la experiencia en los procesos, procedimientos y actividades de la **Alcaldía de Manizales**, se considera este eje como punto de partida para el inicio del ciclo de gestión del conocimiento, generando nuevas ideas, a través de mecanismos que puedan relacionarse con las actividades que buscan: idear, investigar, experimentar e innovar en el quehacer cotidiano.

En tal sentido, la generación y actualización del conocimiento estratégico de la entidad, es esencial para que los productos de conocimiento atiendan las necesidades de los grupos de valor y reafirmen la confianza de los ciudadanos en la gestión de la entidad.

- **Generación y actualización del conocimiento estratégico para la Alcaldía de Manizales.**
- **Investigación**

Generación de alianzas, redes de conocimiento con la academia, instituciones de educación superior, entidades gubernamentales, gremios, ligas, clubes y asociaciones deportivas, etc.; para el desarrollo de investigaciones de los diferentes sectores para fomentar el desarrollo de la investigación en la entidad.

Promover la investigación, la entidad realiza alianza con la academia o centros de pensamiento, que generan soluciones efectivas mediante la identificación de las necesidades de investigación e innovación, la colaboración en el diseño y desarrollo de productos, actividades de investigación y la socialización de los resultados que contribuyen a optimizar la gestión de la entidad.

Fomenta al interior de la entidad, las actividades y proyectos de Investigación – Desarrollo e Innovación I+D+I a través de la participación en convocatorias, eventos nacionales e internacionales y cooperación con grupos de investigación, entre otros. En tal medida, la Alcaldía de Manizales fomenta y promueve la investigación en temas relacionados con el objeto misional y la visión institucional.

Creación de banco de proyectos de investigación de funcionarios: ideas o retos. Tesis y proyectos de grado. Página web. Administración y entidad descentralizada.

- **Innovación**

La entidad cuenta con el Laboratorio de Innovación Pública, este laboratorio se materializó con el fin de tener un espacio para experimentar y co-crear nuevas formas de dar valor a lo público, hacer más visible la relación con la ciudadanía, ofrecer nuevos canales de colaboración y participación ciudadana y hacer de Manizales una construcción colectiva, por lo tanto, se promueve la participación de los servidores de las diferentes áreas para la identificación de las necesidades de investigación.

Infimanizales cuenta con su Centro de Gestión del conocimiento, Innovación y Proyectos de Infimanizales, una estrategia para lograr que el Instituto desarrolle la capacidad de innovar gestionando proyectos, evolucionar en el proceso y transmitir esta capacidad a las empresas y organizaciones públicas de la región y del país.

Así mismo, la administración adopta la innovación para la gestión y actualización del conocimiento desde tres aspectos fundamentales, según la guía de la Función Pública:

- **Cultura Orientada A Facilitar Y Promover La Innovación**

Está concebida desde la plataforma estratégica institucional y fomentada a través del compromiso de los líderes, los cuales motivan a los servidores públicos para el diseño y aplicación de metodologías y herramientas para innovar e impulsarán el desarrollo de actividades con los grupos de valor para promover la generación de ideas, co - creación, diseño de prototipos, experimentación e innovación abierta. Así mismo, la entidad garantiza los recursos necesarios para llevar a cabo procesos que permitan innovar.

- **Fortalecimiento De Capacidades Orientadas A La Innovación**

Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con la generación de oferta de capacitación liderada por la Oficina de Formación y Capacitación, que contribuya al proceso de innovación en la entidad. De manera complementaria, se retoma el concepto Christian Bason (2010) para fortalecer estas capacidades que motiven la innovación a través de tres elementos relevantes:

- **Valor del conocimiento:** generado por la experiencia y conocimiento de primera mano sobre los procesos y acciones de la entidad, que generalmente proviene de la relación con los ciudadanos u otras entidades.
- × **Pertenencia**, hacer partícipe a los servidores públicos en los procesos de ideación, generando sentido de pertenencia hacia la entidad y guardando una relación entre el diseño e implementación de soluciones.
- × **Satisfacción con el trabajo**, los procesos de innovación generan pertenencia, creatividad, relaciones positivas y deben promover la escucha, el respeto y la confianza, generando así satisfacción con el trabajo realizado.

- **Proceso De Innovación**

La Función Pública propone el desarrollo del proceso de innovación en cuatro etapas, la entidad adopta

el proceso con el conjunto de etapas y fases para el diseño de soluciones innovadoras, teniendo en cuenta a los grupos de valor, su contexto e intereses. A continuación, se describen cada una de ellas:

Etapa 1 Identificación de Necesidades

Para la identificación de necesidades ya sea de un proceso, producto o servicio, se consideran las fuentes de información que brinda la perspectiva actual de la gestión de la entidad, como son las recomendaciones emitidas por la Función Pública conforme a los resultados del FURAG, peticiones, quejas y reclamos que recibe la entidad a través de los diferentes medios y canales dispuestos para tal fin, Sistema único de trámites (SUIT) y cumplimiento del plan estratégico de la entidad.

Si se cuenta con el análisis de esta información, se logra entender las necesidades desde la perspectiva de la entidad, en cuanto deben estar relacionada con la misión, objetivos, metas y resultados esperados.

Igualmente, la entidad también utilizará la matriz de identificación de retos desarrollada por el equipo de Gestión del conocimiento de la Función Pública, que permite identificar las necesidades desde el punto de vista de usuarios, jefes, servidores públicos, esta herramienta adicional sirve para medir la innovación final.

Una vez identificadas las necesidades, se desarrolla actividades encaminadas a mapear los actores (personas o entidades) relacionados con la problemática y posibles aliados que pueden influir en el diseño de soluciones.

Realizado el mapa, se reconoce los principales afectados por el problema y debe empezar el trabajo de empatizar teniendo en cuenta sus realidades, esto quiere decir que los servidores entiendan el problema desde la perspectiva del usuario cuando interactúan con el producto o servicio público.

Teniendo las claridades con respecto a la fase de empatía se debe identificar la brecha del estado actual (problema) y el estado deseado (objetivo), con el fin de determinar el objetivo del reto de innovación.

Etapa 2 Ideación

Una vez identificados los problemas y retos se debe generar ideas para resolverlos, buscando tener la mayor cantidad de ideas que amplíe el rango de posibles soluciones, se debe considerar la percepción del ciudadano (resultado de la fase de empatizar) y la creatividad de los servidores públicos para generar dichas soluciones.

Para la capitalización de ideas, se identificarán e implementarán técnicas de creatividad para desarrollarlas con los servidores públicos, como estrategia para obtener ideas de valor que permitan resolver las necesidades identificadas y mejorar e innovar en los servicios, productos, procesos y procedimientos de la entidad. Así mismo, priorizar las ideas con mayores posibilidades de convertirse en prototipo.

Etapa 3 Experimentación

Conforme a la Función Pública, en esta etapa se desarrolla los prototipos y pruebas de las soluciones seleccionadas para resolver los retos, la entidad pone a disposición espacios para interactuar con los grupos de valor y realizar ejercicios de retroalimentación que permiten definir la solución a las necesidades identificadas de acuerdo a los recursos con los que cuenta la entidad.

En esta etapa se obtiene información que permite observar, si el producto o servicio funcionará y de qué manera lo hace, identificar problemas de usabilidad o defectos en el diseño antes de su implementación y tomar decisiones para el mejoramiento de la solución.

Etapa 4 Gestión de resultados de innovación

Una vez se cuente con el diseño de la solución a partir de la fase de experimentación, el área competente del proyecto de innovación analiza la viabilidad técnica y financiera para la implementación del piloto.

Para la aplicación de las fases de cada una de las etapas del proceso de innovación, la entidad utiliza las diferentes herramientas propuestas en la Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco de MIPG, dispuesto por la Función Pública.

○ **Eje 2. Herramientas Para Uso Y Apropriación**

El principal objetivo de este componente es facilitar la implementación de los demás componentes a través de la organización de los datos, de la información y del conocimiento en sistemas que sean usados de manera constante y organizada por los servidores públicos de la Alcaldía (Manual Operativo MIPG, 2019, p.98).

Para el uso y apropiación del conocimiento, la entidad cuenta con herramientas tecnológicas que permiten obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir datos e información; dichas herramientas son utilizadas constantemente para consolidar un manejo de la información confiable y accesible para los servidores públicos.

Para desarrollar este eje, se plantea como Objetivo N°2: Facilitar el acceso al conocimiento de la entidad, a través de la identificación, categorización y consolidación del conocimiento explícito de la entidad, en repositorios que permiten que la memoria institucional se preserve de manera efectiva.

El conocimiento explícito es identificado y categorizado a través del uso de la herramienta propuesta por la Función Pública en la guía para la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación en el marco de MIPG 2020, denominada "Inventario de conocimiento explícito".

La Alcaldía de Manizales, consolida el conocimiento de cada una de las áreas, a través de los procesos y procedimientos, estandarizando la información e identificando los susceptibles a ser automatizados; por lo tanto, los sistemas de gestión están en permanente revisión y actualización.

Así mismo, la entidad a través de la Unidad de Gestión Tecnológica indica a través del Plan Estratégico de Tecnología de la Información-PETI, las herramientas tecnológicas que soportan el almacenamiento, procesamiento, análisis y reporte de información para el proceso de gestión del conocimiento e innovación.

El Archivo Municipal, tiene como función en la política de gestión del conocimiento, la recepción, distribución, trámite, clasificación y sistematización de los documentos internos y externos, que sean de soporte para la gestión de la entidad.

La Unidad de Prensa es la responsable de la difusión, promoción y apropiación de la información y conocimiento que genera la entidad, a través de los diferentes canales y mecanismos comunicacionales definidos en el plan de comunicaciones de la entidad.

Para consulta y difusión de información y conocimiento generado en la entidad, se dispone del portal página web oficial de la entidad, la cual está en permanente actualización y cumple con los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Por último, la Alcaldía de Manizales acoge las herramientas y plataformas tecnológicas dispuestas a nivel Nacional y Departamental.

Eje 3. Analítica institucional

El propósito de este componente es que la Alcaldía de Manizales pueda tomar decisiones basadas en evidencias, con acciones como: la medición para el control y monitoreo, el análisis y visualización de la información para identificar el cumplimiento de objetivos y la priorización de actividades derivadas del seguimiento continuo de los planes, programas y proyectos desarrollados. (Manual operativo MIPG, 2019, p.99).

La toma de decisiones debe estar fundamentada en el análisis de datos y la información, ésta es más efectiva con la implementación y actualización constante de las bases de datos, los sistemas de archivística, la gestión documental y las herramientas tecnológicas que organizan y clasifican la información.

Para desarrollar este eje, se plantea como Objetivo N°3: Tomar decisiones basadas en evidencias, para lo cual en articulación con la Unida de Gestión Tecnológica y la Secretaría de Planeación, se definen las herramientas tecnológicas de repositorio y análisis de información.

La Secretaría de Servicios Administrativos, desarrolla procesos de análisis de datos e información que apoyan la gestión de conocimiento y la toma de decisiones en la entidad.

Los datos se analizan con base en los reportes generados por los diferentes sistemas de información y tratamiento de datos con que dispone la entidad para el apoyo en la toma de decisiones.

De igual manera, se retoma el análisis de resultados de auditorías internas y externas (Entes de Control) y avances de los planes de mejoramiento, que contribuyan a la gestión del conocimiento y retroalimentación para la entidad.

También se apoyará la analítica de información con la revisión de datos históricos, comparativos y de desempeño, como indicadores que permitan hacer lecturas de la entidad con respecto al entorno y al contexto para el apoyo a la gestión del conocimiento y la innovación e incorporar buenas prácticas.

Eje 4. Cultura De Compartir Y Difundir

Este componente se ocupa de favorecer espacios y mecanismos de difusión del conocimiento a través de las comunidades de práctica, la socialización de lecciones aprendidas, las buenas prácticas y el fortalecimiento y desarrollo del proceso de enseñanza–aprendizaje organizacional. La cultura de compartir y difundir se estructura en la concepción de consolidar la memoria institucional y el fortalecimiento compartido del capital intelectual de la Alcaldía de Manizales. (Plan Nacional de Formación y Capacitación (2020-2030).

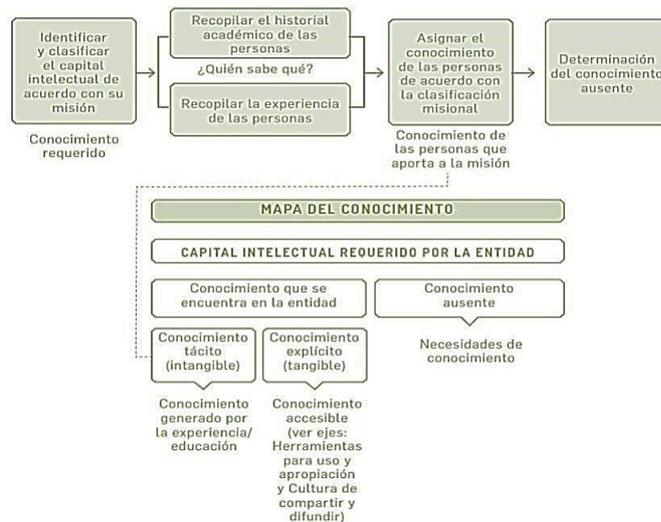
Para el desarrollo de este eje del ciclo de gestión del conocimiento, se plantea un conjunto de objetivos por medio de los cuales se logra la cultura de compartir y difundir el conocimiento.

Con el Objetivo N°4: Mitigar la fuga de conocimiento, se disponen medidas para mitigar la fuga de conocimiento clave que tienen los servidores públicos de la entidad y se implementan mecanismos para conservarlo.

En tal medida, la Alcaldía de Manizales gestiona el conocimiento que está en riesgo de pérdida mediante su sistematización, identificación e implementación de acciones para prevenir su pérdida, para lo cual adopta el levantamiento de un mapa del conocimiento que permita identificar los orígenes y usos del conocimiento en la entidad.

El mapa del conocimiento es: (...) una herramienta de uso y apropiación del conocimiento, cuyo objetivo principal es identificar el capital intelectual de las personas que laboran en la entidad (conocimiento intangible) para posteriormente apoyar el desarrollo de actividades y proyectos conjuntos, así como generar mecanismos que conserven el conocimiento relevante para la misión de la entidad. Igualmente, el mapa permite determinar requerimientos en materia de entrenamiento, capacitación y/o formación (conocimiento ausente) y fortalecer esquemas de aprendizaje en equipo (Función Pública, 2017b).

Para elaborar este mapa, se adopta el Formato guía para la construcción del inventario de conocimiento tácito de la entidad, diseñado por la Función Pública en la "guía para implementar la gestión del conocimiento en el marco MIPG. 2020". A continuación, el gráfico que ilustra los elementos mínimos que se adoptan de la función pública para la construcción del mapa de conocimiento en la entidad.



Fuente: Dirección de Gestión del Conocimiento de Función Pública, 2017. Micrositio de gestión del conocimiento y la innovación de Función Pública.

A partir de la aplicación del mapa del conocimiento con las áreas de la entidad, se construye un plan de acción que mitigue la pérdida de conocimiento, de modo que se identifica el mayor riesgo de fuga, es decir, el que está sujeto a personas que en el futuro cercano dejarán la entidad, ya sea por retiro de cargo o por otras situaciones administrativas.

Para elaborar este plan se adopta el formato guía para la retención del conocimiento diseñado por la Función Pública en la "guía para implementar la gestión del conocimiento en el marco MIPG. 2020", por medio del cual se documenta la experiencia del servidor público y diseñar diferentes acciones para que la entidad preserve el conocimiento producido.

Integra este Eje el **Objetivo N° 5: Fortalecer la entidad mediante alianzas efectivas**, con el cual se busca la creación de valor mediante el aprendizaje organizacional, lo cual requiere de la interacción de la entidad con los actores de su entorno, para lo cual se adopta como medidas la gestión de alianzas, la articulación interinstitucional y el desarrollo de proyectos y metas compartidas que crean sinergias para que la entidad fortalezca la generación y/o actualización del conocimiento, el trabajo articulado y la optimización de resultados.

Se adopta el formato guía para construir un inventario de aliados estratégicos de la entidad, diseñado por la Función Pública en la "guía para implementar la gestión del conocimiento en el marco MIPG. 2020".

En esta medida, la Alcaldía de Manizales, se dispone a la creación y articulación en redes de servidores públicos para gestionar el conocimiento y la innovación de la entidad. Estas redes de articulación, según el Departamento de la Función Pública, permiten el constante flujo de conocimiento entre servidores públicos, el desarrollo de acciones conjuntas relacionadas con la misionalidad de la entidad, generar comunidades de práctica y aprendizaje para el fortalecimiento de los temas propios de la gestión institucional, compartir conocimiento sobre acciones positivas desarrolladas por entidades que se podrían replicar o acciones públicas que no fueron desarrolladas a satisfacción, esto, para que la entidad aprenda de otras experiencias y mejore su rendimiento, entre otros.

Para el desarrollo del Objetivo N°6: Fortalecer los mecanismos para compartir el conocimiento, es la Unidad de Prensa la responsable de realizar inventario de medios, identificando los canales internos y externos de comunicación que utiliza la entidad, el tipo de información que se comparte, grupo de interés al que se dirige la información, el formato que se utiliza y el enlace o dirección donde se comparte la información, eligiendo el canal adecuado para compartir el conocimiento. Este inventario se realiza en articulación con la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto que es la responsable de administrar la página web de la entidad.

Las acciones de difusión de información y conocimiento al interior de la Alcaldía de Manizales tanto con directivos, servidores públicos como contratistas, son diseñadas e implementadas en un trabajo articulado entre la Unidad de Gestión Humana, Secretaría de Planeación, Unidad de Gestión Tecnológica y Unidad de Prensa, las cuales definen el conocimiento que se va a compartir, la periodicidad, el espacio que se utiliza para difundir algún tipo de información o socializar el conocimiento desarrollado por los servidores públicos.

La Unidad de Gestión Humana es la responsable del diseño de estrategias para la transferencia de aprendizajes que tengan como propósito la reflexión e identificación de acciones de mejora; así como promover la documentación y socialización del conocimiento adquirido por los servidores públicos en espacios de capacitación, cursos, convocatorias relacionadas con el que hacer de la entidad, mitigando la fuga del conocimiento adquirido.

Para desarrollar el Objetivo N°7: Fortalecer los procesos de aprendizaje organizacional de la ruta de implementación, la entidad documentará las lecciones aprendidas y buenas prácticas en cada uno de los procesos. Así mismo, utiliza el benchmarking con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación, fuera o incluso dentro de la Alcaldía de Manizales, en relación con los métodos, procesos de cualquier tipo, productos o servicios.

18.6. Responsables De la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión del Conocimiento y de la Innovación	Gestión del Conocimiento y de la Innovación	Planeación	Jefe de Oficina Secretaria de Planeación	Jefe de Oficina secretaria de Planeación, Jefe de Oficina Capacitación

18.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Formulario de autodiagnóstico: La Alcaldía de Manizales realizará anualmente o cuando lo considere necesario, el Autodiagnóstico de Gestión del conocimiento y la innovación, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial de Gestión, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Política de Gestión del conocimiento y la innovación: La mesa técnica de la presente política realizará el seguimiento al plan de trabajo.

Auditorias de Control Interno: Realizar el seguimiento de acuerdo con los lineamientos que regulan el desarrollo del proceso como tercera línea de defensa

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Diana Mateus Giraldo Jefe de Oficina Secretaría de Planeación</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

G - DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

19. POLÍTICA CONTROL INTERNO. Reglamentada por el Comité de Control Interno de la Alcaldía de Manizales

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Control Interno	Control Interno	Unidad de Control Interno	Director(a) Administrativo(a) de Control Interno	Director(a) Administrativo (a) de Control Interno

Documento socializado por los representantes de cada Mesa técnica de Política de MIPG en sesión del día jueves 23 de noviembre de 2023 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión.
