PEREIRA, FEBRERO 28 DE 2006

ALCALDÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

LOS SIGUIENTES ACUERDOS FUERON REVISADOS:

ACUERDO NÚMERO 2 DE ENERO 30 DE 2006

"POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ENTE CENTRAL Y EN OTRAS ENTIDADES DEL MUNICIPIO.",

ACUERDO NÚMERO 4 DE FEBRERO 7 DE 2006

"POR EL CUAL SE MODIFICA EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 36 DEL ACUERDSO N° 042 DE 2005."

ARCHÍVESE UN EJEMPLAR.

CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ
Gobernador.

ALICIA VALENCIA DE LONDOÑO
Profesional Especializada.

Revisó: KATYA XIMENA QUIROZ NARANJO
Directora Asistencia Legal.

Vo. Bo. GLORIA EDITH FERNANDEZ PARRA
Secretaria Jurídica.

ALCALDÍA
DE DOSQUEBRADAS

DESPACHO ALCALDE

Dosquebradas, 07 de febrero de 2006

ACUERDO No. 002
Enero 30 de 2006

"POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL ENTE CENTRAL Y EN OTRAS ENTIDADES DEL MUNICIPIO".

SANCIONADO

Remítase original y copia a la Secretaría Jurídica de la Gobernación de Risaralda, para su respectiva revisión y archívese un ejemplar.

UBERNEY MARIN VILLADA
Alcalde Municipal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONCEJO MUNICIPAL
Dosquebradas–Risaralda

ACUERDO N° 002
(Enero 30 de 2006)

"POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ENTE CENTRAL Y EN OTRAS ENTIDADES DEL MUNICIPIO"

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Doctor
HENRY RINCÓN ALZATE
Presidente Honorable Concejo Municipal
Honorables concejales

El Congreso de la República expidió la Ley 782 de diciembre de 2003, en la que establece la creación del sistema de gestión de la calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que posibilite orientar y valorar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados.

Este sistema de gestión de la calidad debe estar inmerso en los planes estratégicos y de desarrollo de los entes territoriales y sus entes descentralizados, y el Plan de Desarrollo 2004–2007, liderado por nuestro alcalde popular, el Doctor Uberney Marín Villada, no es ajeno a la aplicación de políticas inherentes a la búsqueda de la eficiencia y excelente prestación de servicios públicos para cada uno de los contribuyentes y usuarios de la administración pública de nuestra ciudad, es por ello que esta iniciativa no busca sino estar al tanto de los estándares de calidad que propende la gerencia moderna, y nuestra mayor empresa de la ciudad como es la ALCALDIA MUNICIPAL Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS no pueden quedarse rezagados ante la ola de certificaciones de calidad expedidas por ICONTEC.

La Ley en mención establece que los concejos municipales adoptaran de carácter obligatorio en su respectivo municipio este sistema, por lo que este Proyecto de Acuerdo no es mas que la trascripción de esta norma legislativa, entonces con todo respeto sitúo a consideración de ustedes esta iniciativa en espera de un respaldo a la misma.

HENRY RINCÓN ALZATE
Concejal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONCEJO MUNICIOPAL
Dosquebradas–Risaralda

ACUERDO N° 002
(Enero 31 de 2006)

"POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ENTE CENTRAL Y EN OTRAS ENTIDADES DEL MUNICIPIO"

EL HONORABLE CONCEJO MUNCIPAL DE DOSQUEBRADAS, Risaralda en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el articulo 313 de la C. N.; la Ley 136 de 1994, la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003,

ACUERDA

ARTÍCULO 1. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Créase el Sistema de Gestion de la calidad del ente central, entidades públicas y, empresas industriales y comerciales del orden municipal, como una herramienta de gestion sistematica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estara enmarcada en los planes estrategicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento juridico vigente.

ARTÍCULO 2. ENTIDADADES Y AGENTES OBLIGADOS. El sistema de gestion de la calidad se desarrollara y se pondra en funcionamiento en forma obligatoria en el Ente Central, en el Cuerpo Oficial de Bombero, el Instituto de Desarrollo Municipal I.D.M., si como en la Corporacion Concejo Municipal.

PARÁGRAFO 1°. La maxima autoridad de cada ente tendra la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en el presente

Acuerdo. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

PARÁGRAFO 2°. La administración municipal y sus entes tendrán como plazo máximo hasta el 31 de diciembre de 2007 para implementar el sistema de gestión de la calidad.

ARTÍCULO 3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA. El Sistema se desarrollara de manera integral, intrinseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

El sistema deberá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por la Asesoría de Control Interno de acuerdo con las políticas adoptadas por el Alcalde Municipal.

ARTÍCULO 4. REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente acuerdo, la administración municipal, sus entidades y la Corporación edilicia deben como mínimo:

a) Identificar cuáles son los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;

b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;

c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos, previamente definidos por el Sistema, explícitamente en cada entidad.

d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces, tanto en su operación como en su control;

e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio.

g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;

h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos.

i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

PARÁGRAFO 1°. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

PARÁGRAFO 2°. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

ARTÍCULO 5. *FUNCIONALIDAD.* El sistema debe permitir:

a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios.

b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas.

c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas.

d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema.

e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de calidad.

ARTÍCULO 6. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD. Una vez implementado el sistema y cuando la administración y/o la entidad consideren pertinente podrá certificar su Sistema de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción y publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Salón de Sesiones del concejo Municipal de Dosquebradas (Rsda.), a los treinta y un (31) días del mes de enero de dos mil seis (2006)

HENRY RINCÓN ALZATE
Presidente

JAIRO RAFAEL BERRIO CUERVO RODRÍGUEZ
Secretario General

REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONCEJO MUNICIPAL
Dosquebradas–Risaralda

ACUERDO Nº 002
(Enero 31 de 2006)

"POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ENTE CENTRAL Y EN OTRAS ENTIDADES DEL MUNICIPIO"

EL SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS-RISARALDA

HACE CONSTAR

Que el presente Acuerdo fue debatido y aprobado por la Comisión Tercera (3ª) el día ocho (08) de diciembre de dos mil cincos (2005) y remitido a la plenaria a Segundo Debate el día treinta y uno (31) de enero de dos mil cinco (2006), cumpliendose los dos (2) debates, de conformidad con el Artículo 73, inciso 2º de la Ley 136 de 1994.

INICIATIVA: CONCEJO MUNICIPAL

FECHA: ENERO 31 DE 2006

JAIRO ALBERTO CUERVO RODRÍGUEZ
Secretario General

REMISIÓN: Me permito remitir el Acuerdo Nº 002 de enero veintiseis (26) de 2006, al Señor Alcalde Municipal, para su respctiva sanción, publicación u objeciones de ley, hoy dos (02) de febrero de dos mil seis (2006)

JAIRO ALBERTO CUERVO RODRÍGUEZ
Secretario General