

EXPOSICION DE MOTIVOS

La modernización del estado ha llevado consigo a una serie de reglamentaciones que buscan con ello el mejoramiento de la prestación de los servicios inherentes a las actividades propias de la administración pública, dichas actividades nunca tienen una evaluación y menos un seguimiento de índole administrativo en cuanto su gestión se refiere, sin poder por lo tanto determinara los niveles de eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y bienes que las entidades públicas brindan.

Las tendencias modernas, encaminadas dentro del marco de la globalización, han dado como resultado que toda prestación de bienes y servicios debe llevar consigo el control de calidad los productos y servicios ofertados por la empresa, eso con lleva que dicho control debe tener consigo la identificación de los bienes y/o servicios a prestar, el tipo y metodología en la producción del producto, así como la cualificación de las personas que intervienen en la elaboración del producto y en fin una serie de requisitos que convierten a una empresa viable y competitiva en los bienes y servicios que presta, de esta manera se convierta en una entidad eficiente y eficaz

La ley 489 de 1998, regula el ejercicio y practica de la función administrativa, así como sus funciones básicas y principios, en cuanto a las modalidades de la acción administrativa dado los niveles de descentralización, desconcentración y delegación, dicha norma crea, también, el sistema de control interno, organismo que ha regulado los procesos y actuaciones al interior de los entes gubernamentales, los cuales deben estar enmarcados en los principios constitucionales de la función administrativa, sobre y ante todo los de Buena fe, igualdad, celeridad, economía procesal, imparcialidad, eficiencia, imparcialidad, eficacia, moralidad, participación ciudadana, responsabilidad, publicidad y transparencia.

*En Pos de estos conceptos, y principios constitucionales y para cumplimiento a lo consagrado en la constitución política, artículo 313 numeral 1 "reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio" el congreso de la república aprobó, **la ley 872 de 2003**, que crea "**el sistema de gestión de la calidad en la rama de ejecutiva del poder publico y en otras entidades prestadoras de servicios**" y en desarrollo del Parágrafo 2 del art. 2 de la ley 872 del 30 de diciembre de 2003, me permito presentar ante el Concejo de Santiago de cali, el presente proyecto de Acuerdo Municipal, con el fin de que se estudie, discuta, apruebe y convierta en Acuerdo del Municipio de Santiago de Cali.*

"POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MUNICIPIO Y EN OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO"

El Concejo de Santiago de Cali en uso de sus atribuciones constitucionales y legales en especial las conferidas en el artículo 32 de la ley 136 de 1994 y las dadas por el Parágrafo 2 del artículo 2 de la Ley 872 de diciembre 30 de 2003.

ACUERDA :

ARTICULO 1: *Crear, en el municipio de Santiago de cali, el sistema de gestión de la calidad, en las entidades de la administración del municipio y en otras entidades prestadoras de servicios. El cual se convertirá en un instrumento idóneo que permita dirigir y evaluar el nivel de desempeño institucional, en cuanto a la calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de los entes y agentes obligados, la cual estará enmarcado según los planes de desarrollo, sectoriales, de acción y estratégicos que regulen las entidades.*

PARAGRAFO 1: *Los entes y agentes obligados serán, todos aquellos organismos de la administración municipal, Las entidades prestadoras de servicio públicos, domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza publica o privada concesionarios del estado que preste sus servicios en la municipalidad, los agentes que conforman el sistema de seguridad social integral según lo establecido en la ley 100 de 1993 y en general todo aquel toda aquella empresa, que preste sus servicios a nombre del estado, en la ciudad de Santiago de cali.*

PARAGRAFO 2: *cuando un ente o agente contrate externamente alguno de los procesos de involucrados en el sistema de gestión de calidad, deber garantizar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.*

Artículo 2: *El sistema de gestión de la calidad, adoptará en cada ente y agente, procesos que se adapten a la dinámica de la institución y que reflejen las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios, para el eficiente y eficaz cumplimiento de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.*

Artículo 3: *El presente sistema podrá integrarse al sistema de control interno y de desarrollo administrativo en cada uno de sus componentes y conforme a lo estipulado por la ley 489 de 1998 y a las políticas de función publica dadas a escala nacional. De todas maneras cada ente o agente definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo a sus competencias deba desarrollar el sistema de gestión calidad sin que ello implique alteración alguna en el presupuesto o estructura del ente o agente.*

Artículo 4: *La máxima autoridad y representante de cada ente y agente, tendrá la obligación, responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar, garantizar y perfeccionar el sistema de gestión de la calidad. El incumplimiento de lo anteriormente dispuesto será causal de mala conducta.*

Artículo 5: *el sistema tendrá como criterio básico el diseño de indicadores que permitan medir variables de eficiencia, eficacia y celeridad en los procesos, sus resultados y su impacto los cuales facilitaran el seguimiento y evaluación por parte de los organismos de control, del sistema de control interno y desarrollo administrativo de cada entidad y agente.*

Parágrafo 1: *Tanto los indicadores, como sus resultados e impactos y correspondiente seguimiento y evaluación deberán estar a disposición de los ciudadanos y ser publicados de manera permanente en los órganos oficiales de comunicaciones de cada ente y agente, así como mantenerlos actualizados en su correspondiente pagina electrónica y darlo a conocer en audiencias publicas y/o cabildos abiertos , convocados cada año por el ente o agente sujeto de este acuerdo.*

Artículo 6: *El sistema de gestión de la calidad deberá con llevar a:*

- 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, metodología y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.*

Parágrafo 1: *Una vez implementado el sistema de gestión de la calidad y cuando el ente y agente lo considere pertinente podrá certificar su sistema de gestión de la calidad con base en las normas internacionales y nacionales de calidad.*

Artículo 7: *para poner en funcionamiento y cumplir con los requisitos dados por la ley 872 de 2003, el sistema de gestión de la calidad, los entes y agentes deberán;*

- a) Identificar cuáles son sus 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, destinatarios y usuarios en las materias y funciones que le competen a cada entidad y agentes.

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: *los entes y agentes, acogerá la reglamentación técnica que sobre esta materia expedirá el gobierno nacional, según el artículo 6 de la ley 872 de 2003.*

Artículo 8: *el sistema de gestión de la calidad, obrara dentro de los principios de la función publica; de celeridad, eficiencia, eficacia, moralidad, participación, economía procesal, igualdad, buena fe, publicidad, interés general y transparencia.*

Artículo 9: *El presente Acuerdo Municipal rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones de la misma jerarquía que le sean contrarias.*

Concejal proponente:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Concejal de Santiago de Cali