

**ORDENANZA N° .000011**

**"POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO"**

La Asamblea del Departamento del Atlántico, en uso de sus facultades Constitucionales y legales y en especial las conferidas en el parágrafo 2º del artículo 2º de la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003,

**ORDENA:**

**ARTÍCULO PRIMERO: Creación del sistema de gestión de la calidad.** Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades de la administración Central y Descentralizado del Departamento del Atlántico, como una herramienta de gestión 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, el cual estará enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de las organizaciones públicas del nivel departamental. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos, los cuales se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Entidades y agentes obligados.** El sistema de gestión de la calidad será de carácter obligatorio, se desarrollará, implementará y pondrá en funcionamiento en los organismos y entidades del Sector Central y Descentralizado del Departamento del Atlántico.

**ARTÍCULO TERCERO: Características del Sistema.** El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará de manera integral, intrínseca, ajustado a la naturaleza del servicio, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad para garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**ARTÍCULO CUARTO: Requisitos para su implementación.** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Ordenanza, la administración Central y Descentralizada debe cumplir los siguientes requisitos como mínimo:

- a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los

ORDENANZA N° - .0 0 0 0 1 1

"POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO"

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 a cerca 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.
- 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 diferentes procesos y actividades, los factores considerados como riesgo institucional y aplicar las acciones correctivas o preventivas que eviten o minimicen la ocurrencia de actos proclives a la corrupción.
- f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en las diferentes áreas funcionales de la entidad, planificando e implementando los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento continuo. Los procesos deben ser documentados para garantizar la calidad y seguridad del servicio que se presta.
- g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados.
- h) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de estos procesos.

M

**ARTÍCULO QUINTO: Etapas en la implementación del sistema de Operación por procesos.** En la implementación de un sistema de operación de procesos en un contexto de un Sistema de calidad, éste cumplirá las siguientes fases:

- a. Direccionamiento Estratégico.
- b. Creación de una Cultura de Calidad.
- c. Documentación del proceso.
- d. Implementación del proceso
- e. Auditoria externa.
- f. Certificación de calidad.

Joe

169

ORDENANZA N° - .0 0 0 0 1 1

**"POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO"**

**PARAGRAFO.** El Sistema de Gestión de la Calidad tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto, que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control.

**ARTÍCULO SEXTO: Funcionalidad del sistema de Gestión de la Calidad.** 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, metodología y requisitos a los exigidos por las Normas Técnicas Internacionales sobre Gestión de Calidad.

*Handwritten mark*

**ARTÍCULO SÉPTIMO: Certificación de calidad.** Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las Normas Internacionales de Calidad, por intermedio de las instituciones acreditadas para tal fin.

**ARTÍCULO OCTAVO:** La administración Central Y Descentralizada del Departamento del Atlántico no podrá contratar con un organismo privado el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando existe una entidad gubernamental con experiencia e idoneidad en este tipo de procesos de certificación.

**ARTÍCULO NOVENO: Apoyo Gubernamental.** Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

**ORDENANZA N°**

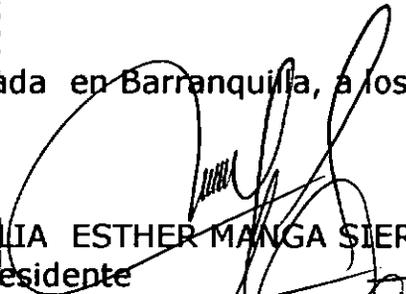
**"POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO"**

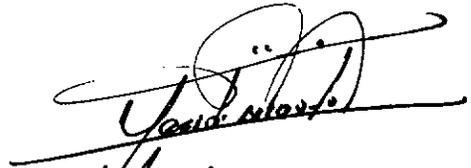
certificación, la administración central y descentralizada del Departamento del Atlántico podrá solicitar asesoría, apoyo y seguimiento a la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP; el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA; el Departamento Administrativo de la Función Pública; la Escuela de Capacitación de la Contraloría Departamental del Atlántico y demás instituciones que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** La administración deberá apropiar los recursos correspondientes para garantizar el cumplimiento de la presente Ordenanza.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** La presente ordenanza rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Barranquilla, a los

  
LILIA ESTHER MANGA SIERRA  
Presidente

  
YESID ARRAUT VARELO  
Primer Vicepresidente

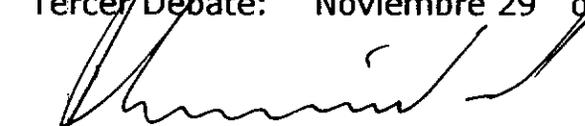
  
MIGUEL PATIÑO DIAZGRANADOS  
Segundo Vicepresidente

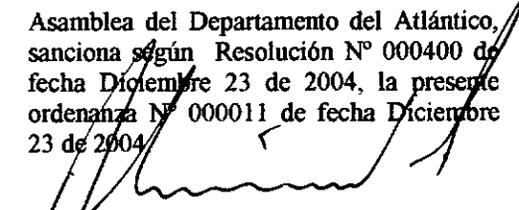
  
ANTONIO DEL RIO CABARCAS  
Secretario General

Esta ordenanza recibió los tres debates reglamentarios de la siguiente manera:

- Primer Debate: Noviembre 18 de 2004
- Segundo Debate: Noviembre 26 de 2004
- Tercer Debate: Noviembre 29 de 2004

Asamblea del Departamento del Atlántico, sanciona según Resolución N° 000400 de fecha Diciembre 23 de 2004, la presente ordenanza N° 000011 de fecha Diciembre 23 de 2004.

  
ANTONIO DEL RIO CABARCAS  
Secretario General.-

  
ANTONIO DEL RIO CABARCAS  
Secretario General

**ORDENANZA N° - .0 0 0 0 1 1**

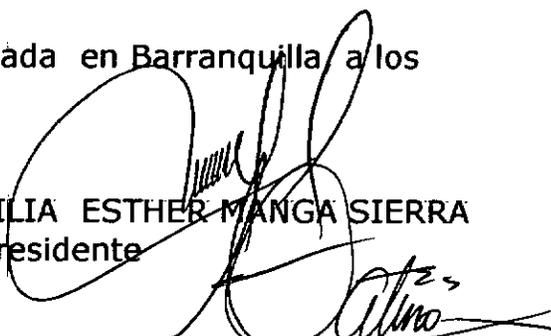
**"POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO"**

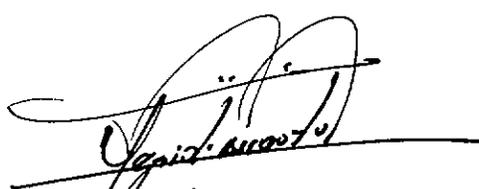
certificación, la administración central y descentralizada del Departamento del Atlántico podrá solicitar asesoría, apoyo y seguimiento a la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP; el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA; el Departamento Administrativo de la Función Pública; la Escuela de Capacitación de la Contraloría Departamental del Atlántico y demás instituciones que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** La administración deberá apropiarse los recursos correspondientes para garantizar el cumplimiento de la presente Ordenanza.

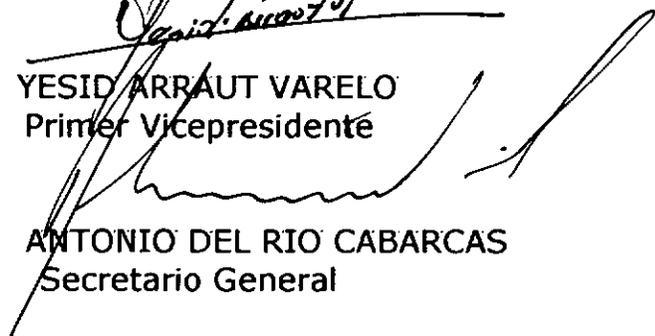
**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** La presente ordenanza rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Barranquilla a los

  
LILIA ESTHER MANGA SIERRA  
Presidente

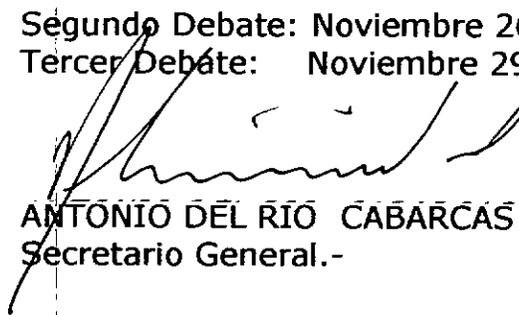
  
YESID ARRAUT VARELO  
Primer Vicepresidente

  
MIGUEL PATIÑO DÍAZGRANADOS  
Segundo Vicepresidente

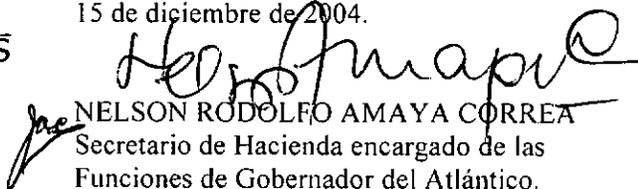
  
ANTONIO DEL RÍO CABARCAS  
Secretario General

Esta ordenanza recibió los tres debates reglamentarios de la siguiente manera:

- Primer Debate: Noviembre 18 de 2004
- Segundo Debate: Noviembre 26 de 2004
- Tercer Debate: Noviembre 29 de 2004

  
ANTONIO DEL RÍO CABARCAS  
Secretario General.-

Gobernación del Departamento del Atlántico.  
Sanciónese la presente ordenanza 000011 del  
15 de diciembre de 2004.

  
NELSON RODOLFO AMAYA CORREA  
Secretario de Hacienda encargado de las  
Funciones de Gobernador del Atlántico.

Barranquilla, Noviembre 3 de 2004

DOCTORA  
LILIA MANGA SIERRA  
Presidente  
HONORABLE ASAMBLEA DEL ATLÁNTICO  
E. S. D.

**Ref. Exposición de motivos del proyecto de ordenanza  
“POR MEDIO DE LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y  
DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.”**

Para conducir y operar en forma exitosa la administración central y descentralizada de la Gobernación del Departamento del Atlántico, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una entidad pública comprende la gestión de la calidad, entre otras disciplinas de gestión.

*Lord Kelvin* indicó que “*lo que no se define no se puede medir, lo que no se mide no se puede mejorar, y lo que no se mejora se degrada siempre*”. El concepto de calidad está orientado a hacer bien lo que es necesario hacer, para lograr la plena satisfacción del usuario.

La calidad es cero defectos, es no tener deficiencias, es ajustarse a los requerimientos, es hacer lo que se debe hacer y hacerse bien, la define el usuario; además, es indelegable, como lo es la ética.

El Sistema de Gestión de la Calidad, una vez adoptado en el Departamento, ayudará a nuestras instituciones públicas a aumentar la satisfacción del usuario de los servicios que se prestan, a animar a la entidad, a analizar los requisitos de los usuarios, definir los procesos que contribuyan al logro de bienes y servicios en función de la productividad bajo control.

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 jurídico vigente en armonía con un marco de Control Interno estándar para las entidades del Estado.

La Ley 872 de diciembre 30 de 2003 crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. Esta misma Ley, determina en el Parágrafo del artículo 3° que el sistema implementado debe ser complementario a los Sistemas de Control Interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El parágrafo 2° del artículo 2° de la Ley 872 de 2003 establece que las Asambleas Departamentales pueden disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del nivel central y descentralizado de los departamentos.

Está claro que cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas en salidas pueden considerarse como procesos. La Ley 872 de 2003 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar las entidades públicas del Estado Colombiano.

El análisis normativo y técnico de la Ley 87 de 1993 desarrolló los fundamentos básicos del Control Interno que ordenaban los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, más no sus aspectos estructurales que garantizaran uniformidad conceptual y técnica en la implementación del Sistema de Control, razón por la cual es necesario articular los sistemas de gestión de Calidad con la implementación del Sistema Control Interno.

En virtud de lo anterior y en aras de modernizar la administración pública en nuestro Departamento en términos de calidad, cuyo único objetivo es lograr la satisfacción del usuario mediante procesos certificados, solicito a ustedes, Honorables Diputados, aprobar el proyecto de la referencia para enrumbar a nuestro Departamento hacia procesos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

MA

JOSE IGNACIO OÑORO RAMOS  
Diputado de la Asamblea del Atlántico



PROYECTO DE ORDENANZA No. \_\_\_\_\_

**POR LA CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO**

La Asamblea del Departamento del Atlántico, en uso de sus facultades Constitucionales y legales y en especial las conferidas en el parágrafo 2º del artículo 2º de la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003,

**ORDENA:**

**ARTICULO PRIMERO. Creación del sistema de gestión de la calidad.** Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades de la administración Central y Descentralizado del Departamento del Atlántico, como una herramienta de gestión 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, el cual estará enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de las organizaciones públicas del nivel departamental. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos, los cuales se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTICULO SEGUNDO. Entidades y agentes obligados.** El sistema de gestión de la calidad será de carácter obligatorio, se desarrollará, implementará y pondrá en funcionamiento en los organismos y entidades del Sector Central y Descentralizado del Departamento del Atlántico.

**Artículo 3º. Características del Sistema.** El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará de manera integral, intrínseca, ajustado a la naturaleza del servicio, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad para garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**Artículo 4º. Requisitos para su implementación.** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Ordenanza, la administración Central y Descentralizada debe cumplir los siguientes requisitos como mínimo:

- 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 a cerca 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.

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 diferentes procesos y actividades, los factores considerados como riesgo institucional y aplicar las acciones correctivas o preventivas que eviten o minimicen la ocurrencia de actos proclives a la corrupción.

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en las diferentes áreas funcionales de la entidad., planificando e implementando los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento continuo. Los procesos deben ser documentados para garantizar la calidad y seguridad del servicio que se presta.;

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

h) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de estos procesos.

**ARTICULO 5º. Etapas en la Implementación del sistema de Operación por Procesos.** En la implementación de un sistema de operación de procesos en un contexto de un Sistema de calidad, éste cumplirá las siguientes fases:

- a. Direccionamiento Estratégico.
- b. Creación de una Cultura de Calidad.
- c. Documentación del proceso.
- d. Implementación del proceso.
- e. Auditoria externa.
- f. Certificación de calidad.

**Parágrafo.** El Sistema de Gestión de la Calidad tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto, que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control.

**Artículo 6º. Funcionalidad del sistema de Gestión de la Calidad.** 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 las Normas Técnicas Internacionales sobre Gestión de Calidad.

**Artículo 7º. Certificación de calidad.** Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las Normas Internacionales de Calidad, por intermedio de las instituciones acreditadas para tal fin.

**Artículo 8º.** La administración Central y Descentralizada del Departamento del Atlántico no podrá contratar con un organismo privado el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental con experiencia e idoneidad en este tipo de procesos de certificación.

**Artículo 9º. Apoyo Gubernamental.** Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la administración central y descentralizada del Departamento del Atlántico podrá solicitar asesoría, apoyo y seguimiento a la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP; el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA; el Departamento Administrativo de la Función Pública; la Escuela de Capacitación de la Contraloría Departamental del Atlántico y demás instituciones que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública.

**Artículo 10º.** La administración deberá apropiar los recursos correspondientes para garantizar el cumplimiento de la presente Ordenanza.

**Artículo 11º.** La presente ordenanza rige a partir de la fecha de su publicación.



JOSE IGNACIO OÑORO RAMOS  
Diputado

**PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE ORDENANZA POR EL CUAL SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y DESCENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.**

Señores Diputados:

Como es de todos conocido, para conducir y operar en forma exitosa la administración central y descentralizada de la Gobernación del Departamento del Atlántico, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente.

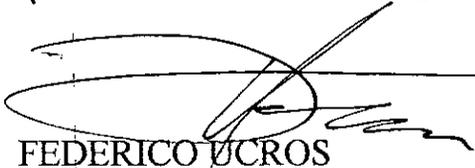
La iniciativa de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la Administración Central y Descentralizada del Departamento el Atlántico se convierte en una herramienta que facilitaría el ejercicio del control político y ciudadano, y la optimización de la gestión en nuestras instituciones públicas que ayudará a aumentar la satisfacción de los usuarios de los servicios que se prestan, mediante procesos certificados.

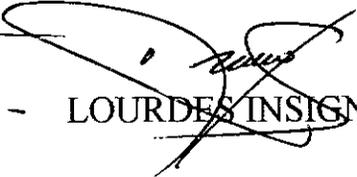
El proyecto de ordenanza precitado esta fundamentado en la ley 872 de 2.003, que crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder publico y en otras entidades prestadoras de servicios y le otorga a las

Asambleas Departamentales la facultad de disponer del nivel central y descentralizados de los departamentos.

Déspués de analizar detalladamente la exposición de motivos del proyecto de ordenanza y valorar la imperativa necesidad de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad en las entidades de la Administración Central y Descentralizada del Departamento del Atlántico, se rinde ponencia favorable y se propone a los Honorables Diputados del Departamento aprobar el proyecto de ordenanza en discusión sin modificación, para segundo debate.

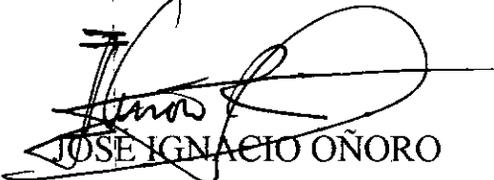
**COMISIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL** *ML*  
(COMISIÓN ACCIDENTAL)

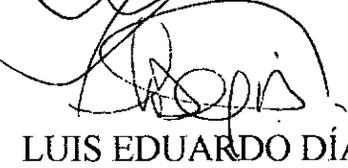
  
FEDERICO UCROS

  
- LOURDES INSIGNARES

  
MARIETA MORAD

  
ALFONSO ECKARDT

  
JOSE IGNACIO OÑORO

  
LUIS EDUARDO DÍAZGRANADOS



## CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

El presente formulario contiene una serie de preguntas que permitirán analizar la situación actual de la dependencia, conocer su proceso de desarrollo y crecimiento y formular conclusiones para generar estrategias de mejoramiento de la gestión en la Gobernación del Atlántico.

### DATOS DE LA DEPENDENCIA

1. Nombre de la Dependencia \_\_\_\_\_
2. Responsable \_\_\_\_\_
3. Cargo \_\_\_\_\_
4. Norma vigente de estructura interna \_\_\_\_\_
5. Norma vigente de la planta de personal \_\_\_\_\_

### OBJETIVOS- MISIÓN - VISIÓN - FUNCIONES

- ¿Están determinados en forma clara los objetivos y metas de la dependencia y se están cumpliendo plenamente?
- ¿Cuál es la misión de la dependencia?
- ¿Cuál es la visión?
- Cite las principales funciones.

### ENTORNO

- Identificar las amenazas y oportunidades que ejercen los factores externos y que afectan a la dependencia.

### USUARIOS

- ¿Quiénes son los usuarios actuales y potenciales (externos) del nivel departamental, nacional, regional?
- ¿Qué esperan de los servicios que brinda la dependencia?
- ¿En qué forma se está llevando el servicio al usuario?



- ¿Se delega en los empleados la responsabilidad de resolver o manejar los problemas de los usuarios?
- ¿Cómo perciben los usuarios la calidad y oportunidad de los servicios que se les brindan?
- ¿Cómo es el espacio físico donde se atiende al usuario?

**SERVICIOS**

- Describa todos los servicios que presta la dependencia. Otros que podría ofrecer.
- Están diseñados los servicios de conformidad con los requerimientos reales de los usuarios?
- Identifique las principales quejas y reclamos que presentan los usuarios sobre la calidad de los servicios.
- Se revisan y ajustan en forma permanente los procedimientos y trámites para efectuar una oportuna entrega de los servicios?

**PROCESOS**

- ¿Qué procesos misionales ejecuta su dependencia?
- Cite las normas (Leyes, Decretos, Resoluciones, Acuerdos Municipales, Decretos Distritales) con su número, fecha de expedición y su motivación.
- ¿Cuáles son los procesos de apoyo?

**RECURSOS HUMANOS**

- Explique si las funciones y responsabilidades de los funcionarios están claramente definidas y son conocidas por la totalidad de los empleados y trabajadores?
- ¿Se puede hacer más en menos tiempo, con menos personas y menores recursos físicos y económicos? Conceptúe.
- ¿Los perfiles de las personas están acordes con los definidos para los cargos?
- ¿El desarrollo del trabajo permite al funcionario aprender, crear cada vez más cosas nuevas y desarrollarse profesionalmente?



**CONTROL INTERNO**

- ¿Está implementado el sistema de control interno? ¿Cómo?
- Señale la periodicidad con que se realizan las evaluaciones de Control Interno.
- Son necesarios todos los trámites y regulaciones que existen en la dependencia? Explique
- ¿Cuál es el rol y los aportes en este proceso de la oficina o unidad de Control Interno en su dependencia?

**PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACION**

- ¿Normalmente, cómo fluye la información interna: formalmente, informalmente, en forma ascendente, descendente, bilateral? Explique.
- Establezca el porcentaje de Computadores con respecto al numero total de funcionarios y la concentración de acuerdo con los niveles jerárquicos.
- ¿Cuál ha sido el porcentaje de presupuesto de funcionamiento dedicado en los últimos dos años a la compra de equipos para sistematización de la información?

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

- Señale los principios básicos y valores que caracterizan el modo de operar de la dependencia: respeto por los demás, lealtad, responsabilidad, compromiso, trabajo individual trabajo en equipo, profesionalismo, participación, transparencia en las acciones, calidad, productividad, cumplimiento. Otros, cuáles?. Explíquelos

**ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

- Elabore un organigrama de la estructura interna real, y compárelo con la estructura legal. Establezca las diferencias y sus causas.
- ¿Considera que la estructura actual no es la adecuada?. Porqué?
- ¿Cuáles son los obstáculos que presenta para el cumplimiento de la misión?
- Establezca las características de la organización deseada para llevar a cabo un nuevo proceso de crecimiento para ser necesaria una reorganización.

ESTUDIO TÉCNICO PARA LA REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA EN  
LA ASAMBLEA DEL ATLÁNTICO



FÓRMULARIO DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

- ¿La función que realizan la dependencia está acorde con el logro de los objetivos institucionales?
- Identifique las principales debilidades y fortalezas de la labor de la dependencia.

Firma \_\_\_\_\_

**NOTA:** Este formato es diligenciado por el Nivel Directivo o Ejecutivo de la entidad.

El presente formulario puede ser diligenciado de las siguientes maneras:

1. Grabarlo en el disco duro y responder las preguntas directamente.
2. Imprimir el formato y responder las preguntas a máquina o a mano con letra legible.
3. El "sí" y el "no" no son respuestas terminantes, se debe conceptuar en cada respuesta.

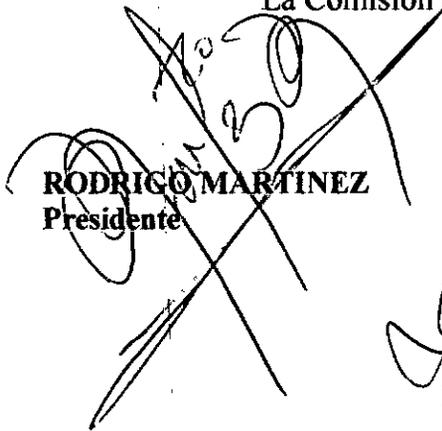
construcción, remodelación y dotación del Hospital, de acuerdo al artículo 2º de la ley 645 de 2.001.

Por lo tanto la Comisión ha redactado un nuevo texto para le Proyecto en el que se modifican las disposiciones originales, sin variar su esencia.

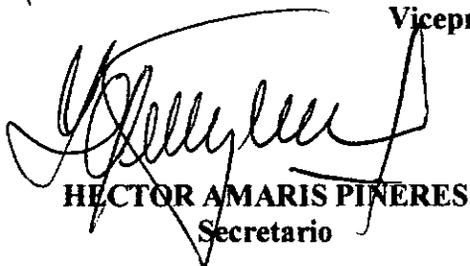
Por las consideraciones anteriores proponemos:  
Dese segundo debate al Proyecto de Ordenanza de la referencia con base en el articulado presentado por la Comisión, el cual se anexa al presente informe.

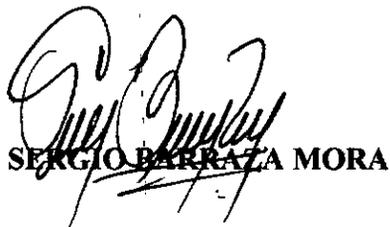
Diputado Ponente: **HECTOR AMARIS PIÑERES**

La Comisión de Presupuesto, Hacienda y Crédito Público

  
**RODRIGO MARTINEZ**  
Presidente

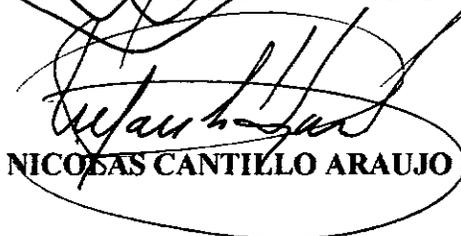
**RAFAEL MEJIA DE LA HOZ**  
Vicepresidente

  
**HECTOR AMARIS PIÑERES**  
Secretario

  
**SERGIO BARRERA MORA**

  
**ALFONSO ECRARDT MEZA-APARICIO**

**SAMUDIO MOSQUERA PALOMEQUE**

  
**NICOLAS CANTILLO ARAUJO**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO  
DESPACHO DEL GOBERNADOR  
DECRETO N. 000536 DE 2013

Modificatorio del Decreto No. 001206 de 2012, "Por medio del cual se liquida el Presupuesto de Rentas, Gastos e Inversiones del Departamento del Atlántico para la vigencia fiscal del 2013"

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO, en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, especialmente las consignadas en el artículo 49 de la Ordenanza No 000167 del 21 de diciembre de 2012 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la Empresa de Loterías y Apuestas Permanentes del Atlántico pagó en la presente vigencia por concepto de cuotas de auditaje del año 2010, la suma de \$52.764.000.
2. Que, la Universidad del Atlántico pagó en el mes de marzo de 2013 la cuota de auditaje pendiente del mes de diciembre de 2012, por \$22.566.930.
3. Que, la E.S.E. Hospital Departamental de Sabanalarga pagó en el mes de marzo de 2013 la cuota de auditaje pendiente del año 2011, por \$2.346.055.
4. Que, los ingresos detallados, no pueden ser incorporados al Presupuesto de Rentas y Gastos de la Contraloría Departamental del Atlántico para la vigencia fiscal de 2013, en razón de las limitaciones presupuestales establecidas en la Ley 617 de 2000 y la ley 1416 de 2010.
5. Que, estos recursos pueden ser incorporados al Presupuesto del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría Departamental del Atlántico, teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 4º de la Ordenanza No. 000001 del 2004 "Por medio de la cual se crea el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría Departamental del Atlántico".
6. Que, el Presupuesto del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría Departamental del Atlántico forma parte del Presupuesto del Departamento del Atlántico en sus capítulos 1 y 2 , sub-capítulos 1.16 y 2.16.
7. Que el señor Contralor Departamental, en cumplimiento del artículo 96 del Estatuto Presupuestal del Departamento del Atlántico, presentó la solicitud de modificación del Presupuesto de Rentas y Gastos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría Departamental del Atlántico.
8. Que, el artículo 49 de la Ordenanza 000167 del 21 de diciembre de 2012, autoriza al Gobernador del Departamento del Atlántico para incorporar recursos del balance de la vigencia 2012, en el Presupuesto de Rentas, Gastos e Inversiones del Departamento del Atlántico vigencia 2013, para financiar las cuentas por pagar desfinanciadas y las reservas de apropiación (compromisos en ejecución vigencia 2012), de conformidad a lo establecido en la Ley 819 de 2003.  
Parágrafo primero: Si de los recursos del balance establecidos, después que se financien las cuentas por pagar y reservas de apropiación vigencia fiscal 2012, resultare un superávit fiscal, la Administración Departamental queda facultada para su incorporación.
9. Que en virtud de lo anteriormente expuesto, se hace necesario realizar la respectiva adición al Presupuesto de Rentas y Gastos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría Departamental del Atlántico, para la vigencia fiscal de 2013.

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO:

Adiciónese al Presupuesto de Ingresos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General del Departamento del Atlántico para la vigencia fiscal de 2013 de la siguiente manera:

1	PRESUPUESTO DE INGRESOS	
	DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	
	FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA	
	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL	
	ATLANTICO	
	INGRESOS	
1.16		
1.16:11		
	Recursos del balance - Contraloría	59.407.255
13190	Departamental del Atlántico.	

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO  
DESPACHO DEL GOBERNADOR  
DECRETO N. 000536 DE 2013

Modificadorio del Decreto No. 001206 de 2012, "Por medio del cual se liquida el Presupuesto de Rentas, Gastos e Inversiones del Departamento del Atlántico para la vigencia fiscal del 2013"

TOTAL ADICIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2013. 59.407.255

ARTÍCULO SEGUNDO:

Adiciónese al Presupuesto de Egresos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General del Departamento del Atlántico para la vigencia fiscal de 2013 de la siguiente manera:

2	PRESUPUESTO DE GASTOS DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	
2.16	FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO	
2.16.11	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	
	33050 Compra de equipos y bienes muebles	9.000.000
	33090 Recreación, Deportes y Eventos culturales	18.000.000
	33140 Reparaciones locativas	27.000.000
	33240 Estímulos e incentivos a servidores de la Contraloría Departamental del Atlántico	5.407.255
	TOTAL ADICIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2013.	59.407.255

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE DADO EN BARRANQUILLA A LOS 28 JUN. 2013

ca  
JOSÉ ANTONIO SEGEBRE BERARDINELLI  
GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO

*Maria Elia Abuchaibe*  
de MARIA-ELIA ABUCHAIBE CORTÉS  
SECRETARIA DE HACIENDA

REPUBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO  
DESPACHO DEL GOBERNADOR

**ARTICULO 11.** Se modifica el artículo 66 del Estatuto , el cual quedará así: **ARTÍCULO 66.- SEÑALIZACION DE PRODUCTOS.** Con el fin de aplicar adecuados controles a los productos denominados licores destilados, vinos, aperitivos y similares que se produzcan o introduzcan en el Departamento del Atlántico, deben señalizarse colocándoles los instrumentos de señalización que para tales efectos establezca la Secretaria de Hacienda.

**ARTICULO 12.** Se modifica el artículo 73 del Estatuto Tributario Departamental, el cual quedará así: **ARTÍCULO 73. AUTORIZACIONES PREVIAS.** La introducción al Departamento del Atlántico de alcoholes potables de origen nacional o extranjero, de uso humano o industrial, se realizará previa inscripción y autorización en la Secretaria de Hacienda Departamental de las personas naturales o jurídicas que lleven a cabo dicha actividad.

La autorización a que hace referencia el presente artículo, se hará mediante resolución motivada emanada de la Secretaria de Hacienda Departamental.

**PARAGRAFO UNO.** Se entiende por alcohol para efecto de la presente reglamentación, el alcohol etílico o etanol, cuya fórmula química es  $CH_3CH_2OH$  producto que sirve de base para la fabricación de vinos aperitivos, licores y demás.

**ARTICULO 13 .** Se modifica el artículo 117 del Estatuto Tributario Departamental, el cual quedará así: **ARTICULO 117. Declaración y pago.** Los sujetos pasivos del impuesto sobre vehículo automotor, declararán y pagarán el impuesto anualmente ante el Departamento del Atlántico, directamente en sus dependencias o en las entidades financieras con las que este ente territorial suscriba convenios para el recaudo.

**PARÁGRAFO UNO.** El plazo para declarar y pagar el impuesto sobre vehículo automotor se inicia el 1º de enero y vence el último día hábil de junio de cada año. A partir del vencimiento de este plazo, se generan las sanciones relacionadas con la declaración y pago previstas en el presente Estatuto.

**PARÁGRAFO DOS.** Se autoriza para que anualmente, la Secretaria de Hacienda Departamental, mediante resolución fije los términos dentro de los cuales se concederán descuentos por pronto pago del impuesto sobre vehículo automotor.

Los descuentos que se conceden no aplican al impuesto sobre vehículo automotor no declarado y pagado dentro de los plazos previstos en el presente estatuto tributario.

**PARÁGRAFO TRES.** Los vehículos matriculados en otros departamentos que sean objeto de traslado de cuenta al Departamento del Atlántico, tendrán un descuento del cincuenta por ciento (50%) del impuesto sobre vehículo automotor que se cause al año siguiente del respectivo traslado.

Los sujetos pasivos que reciban este descuento no podrán beneficiarse del establecido en el parágrafo dos del presente artículo.

REPUBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO  
DESPACHO DEL GOBERNADOR

**ARTICULO 14.** Se adiciona el artículo 121-1 al Estatuto Tributario Departamental, el cual es del siguiente tenor: **Artículo 121-1. Información para la actualización de la base de datos de vehículos gravados y control de los tributos:** Las oficinas de Tránsito ubicadas en el Departamento del Atlántico deben enviar a la Secretaría de Hacienda Departamental la información relacionada con la matrícula inicial de vehículos gravados, cambio de servicio, cancelación de matrícula, cambio de propietarios, traslados de cuentas y demás trámites. Esta información debe ser suministrada en forma gratuita y dentro de los primeros diez (10) días calendarios del mes siguiente en que se tramitan tales novedades.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la aplicación de una sanción equivalente al 5% del impuesto causado en el respectivo año en el que no se suministró la información o se suministró en forma errónea o extemporánea.

**ARTICULO 15 .** Deróguese el Capítulo VIII, artículos 67, 68, 69 y 70. del Estatuto Tributario Departamental.

**ARTICULO 16 .** Se autoriza al Gobernador del Departamento del Atlántico para incorporar las modificaciones y adiciones pertinentes al Estatuto Tributario Departamental.