


POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

## **GENERALIDADES**

Las políticas de operación son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, proyectos y políticas de administración de riesgos.

La definición y divulgación de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN es responsabilidad del nivel directivo. Por su parte, su ejecución y evaluación permanente está a cargo de los niveles operativos y de todos los servidores del Concejo Municipal.

Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Así mismo establecen normas administrativas para garantizar el desarrollo de los objetivos de la Corporación.

Las políticas de operación constituyen la base para la definición de controles e indicadores, necesarios para evaluar el desempeño del control interno y el cumplimiento de los fines de la Corporación.

## **IDENTIFICACIÓN DE POLÍTICAS**

En cada uno de los procesos comprendidos dentro del Modelo de Operación, se definen Políticas de operación, las cuales se fundamentan en los siguientes criterios:


- Objetivo del proceso.
- Riesgos y Políticas de administración del riesgo.
- Requerimientos y necesidades del Cliente.
- Especificaciones del servicio.

### **Aprobación de las políticas.**

Una vez definidas las políticas de operación, éstas son presentadas al Comité Mecicualidad quien es el ente encargado de revisarlas y dar la aprobación o solicitar los ajustes a las mismas.

### **Revisión de las Políticas**

Anualmente ligado a las actividades de planeación institucional, cada responsable del proceso revisa las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la Corporación.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

## **POLÍTICAS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA**

El Concejo Municipal de Pereira y su equipo directivo se comprometen a administrar la Entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para ello llevara a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- d. Ejecutar eficientemente los planes adoptados por la Corporación.
- e. Adelantar las gestiones necesarias para la eficaz y transparente función legislativa y administrativa.

### **Compromisos con la gestión**

El Concejo Municipal de Pereira y su equipo directivo, se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales, a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuar con objetividad y profesionalismo, a guiar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su misión según los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello se compromete a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a los órganos de control y a la sociedad sobre su gestión y resultados.

### **Responsabilidad con el acto de delegación**


Cuando el Representante o algún miembro autorizado del equipo directivo delegue determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumió, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluaciones periódicas.

## **PLAN ESTRATEGICO**

Debe ser elaborado teniendo en cuenta las bases constitucionales y legales de la planeación en Colombia.

## **PLAN DE ACCIÓN ANUAL Y PLAN DE GESTIÓN ANUAL**

Para la elaboración del Plan de Acción y de Gestión anual cada Líder de proceso debe tener conocimiento, tanto del Plan de Estratégico, como del presupuesto establecido para el periodo. El Plan de Acción y el Plan de Gestión, como sus nombres lo indican tienen una vigencia de un año, especifica de manera concreta las actividades, los

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

tiempos de inicio y terminación de las mismas, los indicadores por actividad, los responsables y los recursos necesarios. Todo lo anterior, con el fin de materializar las metas de producto establecidas exclusivamente para el año.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Fortalecimiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, a través de la mejora continua del control político y la participación ciudadana, ejecutando sus labores en ambientes de trabajo seguro, velando por el cuidado de los recursos públicos y ambientales, fortaleciendo y mejorando los sistemas de información con que cuenta la Corporación para prestar un servicio efectivo a la comunidad.

### **POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO**

El Concejo Municipal de Pereira se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional) y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos que la conforman, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, integral y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.


### **POLITICA PARA INDICADORES DE GESTION**

En el Concejo Municipal de Pereira se dispuso crear indicadores de gestión por cada proceso. Teniendo en cuenta lo anterior cada Líder de proceso deberá desarrollar los indicadores que le correspondan y entregarlos en la Oficina de Gestión de Calidad dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al cumplimiento de la fecha prevista para su medición. Dichos indicadores serán publicados en la Intranet de la Corporación.

En caso de que el indicador de un cumplimiento por debajo de lo esperado, el Líder del proceso deberá suscribir un plan de mejoramiento, el cual deberá ser formalizado dentro de los tres días hábiles después del reporte presentado a la oficina de Gestión de Calidad.

### **POLITICA PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

El Concejo Municipal de Pereira cuenta con un procedimiento documentado y adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad, respecto a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, al cual se le da estricto cumplimiento. Adicionalmente se dispone como política que:

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

Una vez se observe el hallazgo por los diferentes mecanismos, el Líder responsable del mismo deberá suscribir la correspondiente acción de mejora dentro de los cinco días hábiles siguientes al reporte de la no conformidad u hallazgo y entregarla en la Oficina de Gestión de Calidad.

La Oficina de Control Interno desarrollará un seguimiento trimestral a las acciones correctivas, preventivas y de mejora que suscribió la Corporación y sus Líderes y hará las observaciones y recomendaciones pertinentes las cuales deberán ser socializadas en el Comité de Meci-Calidad.

En caso de no dar cumplimiento con la acción dentro de los términos establecidos en el documento suscrito (determinación de acción correctiva, preventiva o de mejora), el Líder responsable deberá elevar solicitud de ampliación en plazo a la Oficina de Calidad y Control Interno o al Comité de Meci-Calidad antes de la fecha en la que se vence la acción.

En caso de no dar cumplimiento nuevamente con la acción, la situación deberá ser analizada solamente por el Comité de Meci-Calidad.

**Para la primera prórroga no se podrá dar un tiempo mayor al inicialmente pactado y si se presenta solicitud para una segunda prórroga esta no podrá superar el 50% del tiempo inicialmente pactado.**


#### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.**

El Concejo Municipal de Pereira declara que en el desarrollo de sus actividades existen riesgos inherentes, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para gestionarlos de manera integral, fomentando la prevención, mitigación o eliminación de los mismos.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determinará su nivel de exposición concreta, al impacto de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurara criterios orientadores en la toma de decisiones respecto a los efectos de estos propósitos:

- Proteger los recursos, humanos, financieros y tecnológicos, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los puedan afectar.
- Aplicar un método que facilite identificar, analizar y valorar los riesgos de manera permanente.
- Establecer los riesgos críticos, a fin de implementar medidas institucionales sobre aquellos que puedan causar mayor daño al momento de materializarse.
- Establecer lineamientos sobre aquellos eventos negativos que ocurran en la entidad y que pueden ser considerados como aceptables.
- Responsables.

Son responsables de la Administración de los Riesgos, en el Concejo Municipal de Pereira:

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

- Los líderes de procesos; responsables de las dependencias, programas, planes y proyectos coordinarán la realización e implementación de las técnicas y metodologías para administrar el riesgo y, además, elaborarán y actualizarán los mapas de riesgos en sus dependencias, los cuales se revisarán semestralmente y ajustarán periódicamente según su comportamiento o necesidades. Para ello deberán ingresar a la herramienta destinada DRIVE, la cual permitirá tener un mayor control y seguimiento de los riesgos.
- La Oficina de Control Interno, realizará las actividades tendientes a la valoración, acompañamiento y asesoramiento de la gestión del riesgo a nivel institucional. Desarrollará un seguimiento semestral al Mapa de Riesgos, y reportará al Comité de Meci – Calidad un informe sobre el particular. El insumo para desarrollar dicho informe es la información que actualizan los Líderes de proceso mediante el DRIVE.
- Los demás servidores públicos vinculados al Concejo Municipal de Pereira, participarán en la realización e implementación del Mapa de Riesgos de las dependencias y procesos frente a los cuales interactúen, poniendo en práctica los principios y valores éticos de la Entidad, en materia de manejo de recursos y de autocontrol.
- La Alta Dirección y el Comité Meci-Calidad, evaluarán los aspectos considerados como críticos, que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos y metas estratégicas, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de las dependencias o procesos e integradas de manera inherente a sus procedimientos.

### **Soporte metodológico.**


El soporte y la metodología de la Administración del Riesgo están sujetos a las orientaciones que sobre la materia impartan el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Documentación.

Los mapas de riesgos de los diferentes procesos, y el mapa de riesgos de corrupción serán el insumo básico para elaborar el Mapa de Riesgos Institucional por lo tanto están integrados en un mismo documento. El cual estará publicado en la Intranet y en la página web de la Corporación. Pero su actualización periódica deberá hacerse desde la herramienta DRIVE, la cual fue destinada para desarrollar un seguimiento y control más efectivo a los riesgos.

### **Comunicación de la Política.**

A fin de establecer e implementar la infraestructura y el compromiso necesario que aseguren que la Administración del Riesgo se convierta en parte integral de la planeación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así como de la cultura general, la Corporación, desarrollará planes de capacitación y realizará las publicaciones que sean necesarias para lograr la sensibilización e interiorización de los funcionarios hacia el tema de la Administración del Riesgo en el Concejo Municipal.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

## **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

### **Compromiso con la comunicación pública**

El Concejo Municipal se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter misional, y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad Institucional, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan en la estrategia de plan de comunicaciones de la Entidad. Además la Corporación se compromete a seguir las directrices del programa gubernamental "Gobierno en Línea" con el fin de establecer y mantener un adecuado proceso de comunicación con la sociedad.

### **Compromiso con la comunicación organizacional**

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen interacción y la construcción de visiones comunes.

### **Compromiso con la Confidencialidad**


La alta dirección del Concejo Municipal se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada, que es reserva de la Entidad, no la divulguen, publiquen o den a conocer a terceros no autorizados; quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá, directa o indirectamente, utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.

## **POLÍTICAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información**

El Concejo Municipal de Pereira se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

En cuanto al derecho de petición, se establecieron directrices encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.

## **Política de utilización del computador y del Sistema de Información.**

### **Propósito**

Con el fin de asegurar que los recursos de computación sean usados correctamente por los empleados, contratistas, agentes y otros usuarios, se han creado las "Políticas de utilización del computador.

Las violaciones a las políticas aquí establecidas comprometerán de manera grave la responsabilidad del contraventor y podrán generar acción disciplinaria interna, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar.

Es responsabilidad de cada usuario utilizar los recursos de cómputo en forma responsable, profesional, ética y legal.

### **Definiciones**

Para los efectos del presente documento, los términos que en adelante se determinan tendrán los significados y alcances allí descritos, a menos que en forma expresa se les atribuya un significado diferente en otro lugar en este documento.


El término " recursos de computación " se refiere a la totalidad de la red de computación, incluyendo (pero no limitándose) computadores, servidores de archivos, servidores de aplicaciones, servidores de comunicaciones, estaciones de trabajo, computadores no conectados a la red, portátiles de la corporación o privados conectados a la red corporativa, dispositivos de impresión y digitalización, software, archivos de datos y, toda la red interna y externa de computación y comunicaciones (por ejemplo, servicios comerciales en línea, Internet, sistemas de correo) que puedan ser accedidos directa o indirectamente desde la red de computación del Concejo.

El término de " usuarios " se refiere a todos los empleados, contratistas, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos de computación de la Corporación.

Los " recursos de computación son de propiedad del Concejo y pueden ser utilizados únicamente para propósitos legítimos de la Corporación; se establece que los usuarios utilicen estos Recursos para facilitarles el desempeño de sus tareas. El uso de estos recursos es un privilegio que puede ser revocado en cualquier momento.

Al utilizar o acceder recursos de computación, los usuarios deben obrar de acuerdo con las siguientes condiciones:

a) **No expectativa de privacidad: Los computadores y cuentas asociadas son dados a los usuarios para facilitarles su trabajo:** Los usuarios no deben tener

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

una expectativa de privacidad en relación con cualquier material que creen, almacenen, envíen o reciban en el sistema de computación. Este sistema pertenece a la Entidad y puede ser utilizado para propósitos relacionados exclusivamente con los fines institucionales.

Renuncia a derechos de privacidad. Los usuarios renuncian expresamente a la privacidad en relación con cualquier material que ellos creen, almacenen, envíen o reciban en el computador, a través de Internet o de cualquier otra red.

Los usuarios dan su consentimiento para que, de ser necesario, funcionarios del Concejo puedan acceder a revisar cualquier tipo de material que creen, almacenen, envíen o reciban en el Computador, a través de Internet o de cualquier otra red.

**Monitoreo.** Los usuarios entienden y aceptan que el Concejo Municipal puede utilizar procedimientos y recursos manuales o automáticos para monitorear la utilización de sus recursos de computación.

b). **Actividades prohibidas material inapropiado o ilegal:** El material que tenga carácter fraudulento; que pueda llegar a generar sentimientos de acoso u hostigamiento o que por su naturaleza sea embarazo, sexualmente explícito, difamatorio, ilegal o inapropiado, no podrá ser enviado por correo electrónico o cualquier otra forma de comunicación electrónica (tales como sistema de boletín, boards, grupos de noticia, grupos de chat) o exhibido o almacenado en los computadores de la Corporación. Los usuarios que encuentren o reciban este tipo de material deben reportarlo en forma inmediata a su jefe.


**Desperdicio de recursos de cómputo.** Los usuarios no deben realizar intencionalmente actos que impliquen un desperdicio de los recursos de cómputo o monopolicen o acaparen los recursos para excluir a otros datos. Estos actos incluyen, pero no se limitan a envío de correo electrónico masivo, envío de correo de cadena, gastar tiempo excesivo en el Internet, juegos, grupos de chat, impresión de copias múltiples de documentos, bajar archivos de gran tamaño, o crear tráfico de red innecesario.

**Mal Uso del Software.** Los usuarios no podrán efectuar cualquiera de las siguientes labores sin previa autorización de quien se delegue para el efecto: copiar software para utilizar en sus computadores en casa, proveer copias de software a contratistas, empleados temporales, amigos, parientes o cualquier otra tercera persona, instalar software en cualquier computador o servidor de la Entidad, bajar software de Internet u otro servicio en línea a cualquier computador o servidor, modificar, radicar, transformar o adaptar cualquier software o, descompilar o aplicar ingeniería de reverso en cualquier software institucional.

Los Usuarios deberán informar a su jefe inmediato de cualquier conocimiento que tengan de cualquier violación del uso adecuado y legal de software o de los derechos respectivos del autor.

No abrir los computadores para hacer reparaciones.



POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

**c). Contraseñas:** Responsabilidad con las contraseñas. Los usuarios son responsables de salvaguardar sus contraseñas de acceso al sistema; éstas no deben ser impresas, almacenadas en los sistemas o suministradas a cualquier otra persona. Ningún usuario podrá acceder al sistema utilizando la cuenta o contraseña de otro usuario.

Las contraseñas no implican privacidad. El uso de contraseñas para acceder al sistema o para encriptar archivos particulares o mensajes no implica que los usuarios tengan la expectativa de privacidad en el material que ellos almacenen en el sistema de cómputo, independiente de que haya sido encriptado o no.

**d). Seguridad:** Acceso de archivos de otros usuarios. Los usuarios no podrán alterar o copiar un archivo perteneciente a otro usuario sin el previo consentimiento del creador del archivo. La capacidad de poder leer, alterar o borrar un archivo perteneciente a otro usuario, no implica que se tenga el permiso para leer, alterar o borrar ese archivo. Los Usuarios no deben utilizar el sistema de computación para ingresar a los archivos y correos de otros, sin previa autorización.

**Acceso a otros Computadores y redes.** La capacidad de un usuario de conectarse a otros sistemas de cómputo, a través de la red o del módem, no implica que tenga el derecho de conectarse a esos sistemas o de hacer uso de estos, a menos que tenga autorización específica por parte de los operadores de esos sistemas y del Concejo.


**Seguridad del Cómputo.** Cada usuario es responsable de asegurar que el uso de computadores y redes externas e Internet no comprometa la seguridad de los recursos de computación del Concejo. Esta responsabilidad incluye, pero no se limita a, prevenir que intrusos tengan acceso a los recursos de computación y prevenir la introducción y propagación de virus.

**Monitores de uso de los recursos de computación:** El Concejo Municipal de Pereira tiene el derecho, más no la obligación, de monitorear todos los aspectos relacionados con su sistema de computo, incluyendo, pero no limitándose a grupos de chat y de noticias, material bajado de Internet, monitores de sitios visitados en Internet y revisión del correo enviado y recibido por los usuarios.

**Bloqueo de contenido inapropiado:** El Concejo Municipal de Pereira puede utilizar software para identificar y bloquear sitios de Internet con material inadecuado, violento y sexualmente explícito. En el evento, en que el usuario encuentre este tipo de material en Internet, deberá desconectarse del sitio en forma inmediata, sin importar si el sitio fue bloqueado o no por el software.

**Juegos:** Los usuarios no podrán utilizar la conexión de Internet de la Entidad para bajar juegos, protectores de pantalla o participar en juegos a través de Internet, o que estén en los archivos del equipo, o montarlos con medios magnéticos (ejemplo: CD, DVD o cualquier otro medio que pueda ser usado en el futuro).

**e). Correo electrónico:** El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes entre funcionarios, clientes, proveedores, contratistas y demás. Con el fin de maximizar el beneficio y minimizar

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

los riesgos asociados, el Concejo ha tomado la iniciativa de impartir las siguientes pautas para asegurar su uso con responsabilidad.

**Nunca deben considerarse las comunicaciones electrónicas como privadas.** El correo electrónico puede ser almacenado en un número indefinido de computadores y copias de sus mensajes pueden ser reenviados a otros, ya sea electrónicamente o en papel. Es necesario tener claro que el mismo correo electrónico enviado a usuarios inexistentes o equivocados implica que este correo sea de conocimiento de terceras personas.

Al utilizar el correo electrónico, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

Piense antes de enviar un mensaje. Al redactar un correo electrónico es importante utilizar el mismo cuidado y discreción que se utiliza en otros tipos de comunicación escrita. Una característica y peligro del correo electrónico es que es tratado más informalmente que otro medio de comunicación o de negocios. No olvide que es una comunicación institucional.


Cualquier correo o documento creado o almacenado en un computador puede ser revisado por otros.

**Material inapropiado.** No se podrá enviar por correo electrónico material de carácter fraudulento, que pueda llegar a generar sentimientos de acoso u hostigamiento a juicio del Concejo Municipal, o que por su naturaleza sea embarazoso, sexualmente explícito, difamatorio, ilegal o inapropiado. Si un usuario encuentra este tipo de material deberá reportarlo a su jefe inmediato.

No reenvíe o inicie correo de cadena (chain) o masivo. El correo en cadena es un mensaje enviado a un número de destinatarios para que estos a la vez se los reenvíen a otros. El envío de correo masivo se refiere a aquel enviado en un gran número de receptores sin un propósito relacionado con la función Institucional. Estos tipos de mensajes degradan el desempeño del sistema y consumen recursos valiosos en disco y memoria. Los usuarios deberán borrar todos los correos de cadena y masivos no relacionados con la función institucional y abstenerse de reenviarlos a otras personas. Así mismo, no reenvíe correo a otra persona sin el previo consentimiento del remitente.

**f). Detección de Virus.** Los virus pueden causar daño sustancial a los sistemas de cómputo. Cada usuario tiene la responsabilidad de tomar las precauciones necesarias para asegurar que no introduzca virus en la red del Concejo Municipal; por lo tanto, todo archivo y material recibido a través de medio magnético u óptico o bajado de Internet o de cualquier red externa, deberá ser rastreado para detección de virus y otros programas destructivos antes de ser colocados en el Sistema de Cómputo del Concejo.

**g). Software de encriptación:** Los usuarios no podrán instalar o utilizar software de encriptación en los computadores de la Corporación sin la previa autorización de su jefe inmediato y del Administrador de la red. Los usuarios no pondrán contraseñas o

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

llaves de encriptación que no sean de conocimiento del jefe inmediato o administrador de la red.

**h). Internet:** A algunos funcionarios les pueden ser otorgados permisos acceso a Internet para asistirles en el desarrollo de sus tareas; así Internet puede ser un recurso valioso de información. Adicionalmente, el correo electrónico puede proveer un excelente medio de comunicación con otros empleados, clientes, proveedores, asesores, contratistas etc. Sin embargo, el uso de Internet debe ajustarse al sentido común y ética.

El uso indebido en estos recursos puede implicar que se le remueva el acceso al mismo.

**La utilización de Internet se rige además por lo siguiente:**


**Negación de responsabilidad por uso de Internet:** El Concejo Municipal no es responsable por el material que los usuarios acceden o bajen de Internet. Internet es una red mundial por una amplia gama de información. Los usuarios deben ser precavidos, ya que el contenido de estas páginas puede ser ofensivo, sexualmente explícito e inapropiado. Los usuarios que se conecten a Internet lo hacen bajo su propia responsabilidad.

**Acceso a Internet:** Con el fin de garantizar la seguridad y de evitar la propagación de virus, si en el momento de ejecutar el antivirus se encuentra algún virus, los usuarios están en la obligación de informar a la Oficina de Sistemas sobre el suceso.

**Alteraciones.** Nunca deberá alterar la línea "De" (Autor del correo) u otra información relacionada con los atributos de origen del correo electrónico. Mensajes anónimos o casi anónimos están prohibidos.

**i). Diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del cliente:** Cada vez que un usuario solicite soporte técnico al área de sistemas, bien sea un mantenimiento preventivo o correctivo, o asistencia en alguna tarea específica deberá calificar la efectividad del servicio prestado haciendo uso de la encuesta que se encuentra en la barra de menú de la intranet institucional de la corporación. Así mismo el funcionario o contratista que preste el servicio debe solicitar al usuario le califique el servicio prestado en la escala definida en dicha encuesta. El resultado de esta encuesta será evaluado trimestralmente y sus resultados hacen parte del indicador de Calidad en la prestación del servicio del área de Gestión Tecnológica e Informática.

**j). Varios:** Conformidad con leyes aplicables y licencias. En la utilización de los recursos de computación, los usuarios deberán guardar conformidad con todas las licencias de software, derechos de autor y todas las leyes nacionales e internacionales que regulen la propiedad intelectual y las actividades en línea.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

### **Compromiso con el Programa Gobierno en Línea**

El Concejo Municipal de Pereira y su Equipo Directivo se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva del Programa Gobierno en línea, a través de la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio Web del Concejo con la más completa información sobre la marcha de la Administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Planes, avances en el cumplimiento de metas y objetivos de los planes, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

### **Compromiso en la lucha antipiratería**

La Alta Dirección del Concejo velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo políticas claras, en ellas la Entidad se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

## **POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA**

### **Compromiso con la integridad**


El Concejo Municipal de Pereira manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

### **Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.**

El Concejo Municipal se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Entidad firmarán un compromiso estándar de conducta ética que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Corporación.

Igualmente la Entidad se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano, y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

En el desarrollo de esta política de anticorrupción, el Concejo vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

## **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD**

### **Compromiso con la Comunidad**

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

### **Información y Comunicación con la Comunidad**

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva.


### **Compromiso con la Rendición de Cuentas**

El Concejo Municipal de Pereira se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la planeación institucional, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.

### **Atención de Quejas y Reclamos**

En el grupo de Atención al Ciudadano, la comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes de la administración, las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren.

La Oficina de Control Interno desarrollará un informe semestral sobre el cumplimiento y oportunidad en las respuestas a las solicitudes presentadas por los peticionarios. Dicho informe será presentado a la administración de la Corporación para su análisis.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

### **Control Social**

El Concejo Municipal de Pereira promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

## **POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

### **Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano**


El Concejo Municipal de Pereira se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como servidores públicos o como contratistas.

### **Política de Permanencia y Promoción del Talento Humano**

El Concejo Municipal de Pereira está comprometido en mantener y promover el talento humano con altas capacidades técnicas, tecnológicas y humanísticas para el desarrollo de las actividades propias de la Entidad.

### **Política de Confidencialidad de las Historias Laborales**

Las Historias Laborales, de Salud Ocupacional y toda la documentación de las personas que ingresan a la Corporación, de acuerdo con las normas legales vigentes, cuentan con un respaldo de confidencialidad; haciendo que la entidad se preocupe por la protección de los datos, tomando las precauciones establecidas en las normas para garantizar su resguardo, ya sea en forma electrónica o en documentos impresos.

POLITICAS DE OPERACIÓN		
VERSIÓN: 2	APROBACIÓN: Julio 25 de 2017	

## **POLÍTICA DE GESTIÓN FINANCIERA**

El Concejo Municipal de Pereira aplica criterios de planeación financiera adecuada, buscando la sostenibilidad de la Corporación en el tiempo: Estos criterios se aplican en las siguientes líneas de intervención:

- Gestión Presupuestal.
- Planeación de la liquidez y flujos de caja.
- Actualización y depuración contable
- Confiabilidad de la Información Financiera.
- Toma de decisiones sobre resultado de Estados Financieros.

## **POLITICA DE CONTRATACION PÚBLICA**

### **Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública**

El Concejo Municipal de Pereira dará cumplimiento formal y real al Manual de Contratación, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.