

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

SISTEMAS DE GESTIÓN

INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACION CON LOS DUB

Versión 1

Código: MATH02.03.02.18.P02.11

MACROPROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO
PROCESO: GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS
SUBPROCESO: CALIDAD DE VIDA LABORAL Y GESTION ETICA

Julio de 2010

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

CONTENIDO

	pág
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. DEFINICIONES	6
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS	17
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	18
5.1 CONCEPTUALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	18
5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA ESTABLECER LOS COMPROMISOS ÉTICOS	19
5.2.1 Identificación del Proceso al cual se le establecerán los Compromisos Éticos.	19
5.2.2 Identificación de los públicos con quienes el proceso se relaciona.	19
5.2.3 Identificación de los valores de la declaración que tienen alta aplicabilidad en la relación con el proceso y sus públicos.	19
5.3 DILIGENCIAMIENTO FORMATO MATRIZ DE ANÁLISIS DE PRÁCTICAS ÉTICAS POR PROCESO	20
5.3.1 Practicas actuales que aplican el valor (Primera columna).	20
5.3.2 Practicas actuales contrarias al valor (Segunda columna).	21
5.3.3 Factores que obstaculizan la aplicación del valor (Tercera columna).	21

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

5.3.4 Nuevas prácticas que deben implantarse definidas en un compromiso ético (Cuarta columna).	22
6. PROTOCOLOS PARA PRESTAR EL SERVICIO A LOS DUB A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION.	23
6.1 PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN	24
6.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	24
6.3 RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	25
6.3.1 Competencias y Aptitudes	26
6.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA	27
6.4.1 Horarios	27
6.4.2 Sistema de Turnos	27
6.4.3 Atención al Ciudadano	28
6.4.4 Situaciones que se presentan en el 'momento de verdad'	29
6.4.5 Guardas de Vigilancia, Vigilantes u Orientadores	30
6.4.6 Presentación Personal	31
6.5 PROTOCOLO PARA ATENCION TELEFONICA	31
6.5.1 La Habilidad de Escuchar	33
6.5.2 La Habilidad de Preguntar	34
6.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	35

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MATH02.03.02.18.P02.11
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN 1</p>
			<p>FECHA APROBACION 28/jun/2010</p>

6.6.1 Trámites	36
6.6.2 Buzones de Sugerencias Físicos y Virtuales	37
6.7 EL TRATO CON EL DUB	37
6.7.1 El DUB Discutidor	37
6.7.2 El DUB Enojado	37
6.7.3 El DUB Conversador	38
6.7.4 El DUB Ofensivo	38
6.7.5 El DUB Infeliz	38
6.7.6 El Que Siempre Se Queja	38
6.7.7 El DUB Exigente	38
6.7.8 El DUB Coqueteador	39
6.7.9 El Que No Habla Y El Indeciso	39
6.8 IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS DE INTERRELACIÓN CON LOS DUB, DE ACUERDO AL PROCESO Y SU ROL	39
6.8.1 Identificación por Actividad y Tarea	39
6.8.2 Identificación por Rol	39
6.8.2.1 Rol de Autoridad	39
6.8.2.2 Rol de Facilitador	40
6.8.3 Definición del Protocolo	40

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

6.9	SOCIALIZACIÓN Y ACUERDOS EN PLENARIA DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB POR PROCESO.	41
7.	PAUTAS PARA LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA DE DIVULGACIÓN DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB	42
7.1	MEDIOS PARA LA DIVULGACIÓN DEL DOCUMENTO	42
7.1.1	Medios de comunicación internos	42
7.1.2	Medios institucionales	43
7.1.3	Medios no convencionales	43
7.1.4	Medios para la interlocución	43
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	43
9.	CONSIDERACIONES GENERALES	46
	ANEXOS	46

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

1. OBJETIVO

Definir la metodología para la construcción de los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB en todos los procesos, como formas concretas de actuación a las que los servidores públicos se comprometen para darle aplicación en la entidad a la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas; y como apoyo al desarrollo de las funciones misionales de la Administración.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todos los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

3. DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de este instructivo en la formulación de Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB, de los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

ACCESIBILIDAD. Condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes.

ACCESIBILIDAD WEB. Este término hace referencia al acceso a la Web sin importar el tipo de hardware o software utilizado por el usuario, el idioma o la ubicación geográfica del mismo. La Iniciativa de Accesibilidad Web permite a cualquier persona tener acceso a las herramientas que ésta ofrece por medio de diseños o estructuras que faciliten la navegación dentro de la Red.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11	
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/jun/2010

ACCION. Medio específico prescrito para el logro de los objetivos.

ACEPTABILIDAD. Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios, respecto de la valoración que estos realizan acerca del costo, calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia u otros aspectos relacionados con un producto o servicio.

ACTIVIDAD. Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

BENCHMARKING. Es el proceso de compararse y evaluarse continuamente con otras organizaciones consideradas como las mejores para lograr información sobre estrategias, filosofías, procedimientos, que pueden ayudar a la organización a tomar acciones para un mejor desempeño.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la entidad

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CALIDAD DEL SERVICIO. Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del DUB.

CIUDADANO Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios(as) o beneficiarios (DUB); los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.

COMPROMISO. Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

COMPROMISOS ÉTICOS. Son acuerdos colectivos sobre actitudes, practicas y formas concretas de actuación que asumen los servidores públicos de cada una de los procesos de la entidad, con el fin de aplicar los principios y valores enunciados en la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas en el cumplimiento de la función pública que les corresponde de acuerdo con las especificidades del respectivo proceso en cuanto a sus actividades, competencias y públicos con los que se relaciona.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

CONFIABILIDAD. Factor fundamental que hace referencia a que el DUB pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Respeto a los derechos del DUB para controlar la distribución y difusión de sus datos.

CONTENIDOS WEB Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

CONTROL CIUDADANO. Es una modalidad de la participación ciudadana a partir de la cual la sociedad inspecciona, vigila, critica, evalúa y controla la gestión de su gobierno, así como la formulación e implementación de políticas públicas. De acuerdo con Transparencia por Colombia, entre los objetivos del control ciudadano se encuentran: dar visibilidad y difusión a la información pública, denunciar o demandar judicial, disciplinaria o fiscalmente a las autoridades, monitorear y verificar el cumplimiento de actividades, compromisos y metas de servidor públicos e instituciones, medir

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

el desempeño institucional, promocionar compromisos éticos entre y/o con servidores públicos y solicitar rendición de cuentas.

CULTURA. Conjunto de creencias básicas, construidas y compartidas en el tiempo, por un grupo de personas las cuales determinan su forma de pensar, sentir y obrar.

CULTURA ORGANIZACIONAL. Esquema de valores y principios que son construidos y compartidos en forma auténtica por los integrantes de la entidad.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte. Abarca tanto la información contenida en el documento en si, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

DUB. Sigla que se utiliza para referirse a cualquiera de los integrantes que conforman el grupo de los Destinatarios, Usuarios o Beneficiarios de los servicios que presta la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

ENFOQUE AL CLIENTE. Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimiento del Cliente.

ESTANDAR. Nivel alcanzable y deseable de desempeño, contra el cual puede ser comparado el desempeño actual.

ÉTICA. Es el hecho real que se da en la mente de algunas personas, es un conjunto de normas a saber, principios y razones que un individuo ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta

ÉTICA PÚBLICA. Se refiere a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

La Ética Pública implica a todos los servidores públicos, ya sea que estén vinculados por elección popular, mediante concurso, designación directa o por cualquier otra clase de contratación

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA. De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas involucrando el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, se entiende como la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer información en línea, junto con esquemas de búsqueda básica.

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA. De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA. De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA. De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de las necesidades de ciudadanos y empresas, con ventanillas únicas virtuales y mediante el uso de la intranet gubernamental.

GELT. Gobierno en Línea Territorial.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

GESTIÓN ÉTICA. (En las entidades públicas) Es la implementación por parte de los servidores públicos de procesos de autorregulación que les permitan orientar todas sus actuaciones hacia:

- La prevalencia del interés general sobre el interés particular o privado.
- El mejoramiento de la calidad de vida de toda la población.
- El servicio hacia la ciudadanía.
- La participación ciudadana.

GOBIERNO EN LÍNEA. Es una modalidad del gobierno electrónico con un alcance parcial del mismo, el cual se basa en el uso de Internet como herramienta para mejorar la prestación de servicios, la eficacia y la transparencia en la gestión, y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de la administración pública

HABITO. Son modos de hacer las cosas que se han aprendido por repetición y que se consideran la forma “normal” de ejecutarlas.

INFORMACIÓN. Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema. Puede existir en diferentes formas: impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes, o expuesta en una conversación. Cualquiera sea la forma que adquiera o los medios a través de los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

INTERNET. Es un sistema mundial de redes de computadoras, integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, obtener información, efectuar transacciones, comunicarse y participar en toda gama de procesos públicos y privados puesto en dicha red.

IMAGINARIOS. Ideas instaladas en la cultura que se han convertido en modelos mentales o paradigmas, que expresan la concepción que tiene un grupo social sobre determinados hechos, fenómenos y/o sujetos, las cuales

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

son asumidas por los individuos como verdades, influenciando sus actitudes y actuaciones.

Los imaginarios no se refieren a algo que nos imaginamos, sino a formas de ver el mundo que consideramos verdaderas porque así se le ve en nuestro grupo social.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) para el Estado Colombiano 1000:2005. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

MODELO OPERATIVO POR PROCESOS. Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo e identificar los recursos necesarios para su realización, orientando a la Administración Municipal hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el Cliente entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la entidad.

MONITOREO. Vigilancia constante y medición sistemática de una actividad, proceso, procedimiento, etc.

MOTIVACION. Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

MORAL. Es un hecho real que encontramos en todas las sociedades, es un conjunto de normas a saber que se transmiten de generación en generación, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de una sociedad.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Beneficiarios, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PORTAL. Es un nuevo término generalmente sinónimo de puerta o "punto de entrada" para un sitio de la World Wide Web, que es o pretende ser un importante punto de partida para los usuario(a)s cuando se conectan a la red, o que los usuario(a)s tienden a visitar como un sitio fijo en su navegación. Es el punto de partida para encontrar información, trámites o comunicaciones sobre un rango de temas o sobre un ramo.

PREJUICIO. Son juicios previos originados en experiencias personales vividas que condicionan nuestras actitudes ante nuevas experiencias, al llevarnos a realizar juicios automáticos.

PRINCIPIO. Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

PRINCIPIOS ÉTICOS. Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Los Principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

PROCEDIMIENTO. Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. Un proceso en el cual la conformidad del

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

PRODUCTO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad y en una situación contractual, un proveedor puede denominarse (contratista).

RELACIONES PÚBLICAS. Actividades y programas de comunicación corporativa proyectadas para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos con que se relaciona la entidad.

RETROALIMENTACION. Son los elementos que nos permiten conocer si hubo éxito o no en el proceso y que permite acciones de mejora.

SERVICIO. Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

SERVICIOS. Son las ayudas en línea que la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali provee actualmente o que piensa proveer en el futuro a los usuario(a)s, por medio de esta página web, como publicación de noticias o actividades propias de la gestión institucional; trámites en línea; consultas; foros y buzón de quejas y reclamos, entre otros.

SERVICIO EN LÍNEA. De acuerdo con el Decreto 1151 de 2008, es un servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

SINERGIA. Principio de la teoría de sistemas que señala que "el todo es más que la suma de las partes". Es decir, que se obtienen mejores resultados cuando se unen los esfuerzos de las partes, que si cada una actúa por separado.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO. Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño de la Administración Central Municipal, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo.

SISTEMA. Tradicionalmente un Sistema es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos.

SISTEMAS DE GESTIÓN. Es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. Para efectos de la presente Norma Fundamental, se entenderá como Sistemas de Gestión los tres (3) Sistemas de la Administración Central Municipal que son: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Están conformados por el conjunto de herramientas o instrumentos tecnológicos tales como bases de datos, aplicativos, entre otros que facilitan la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información, estos deben tener procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y deben

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

estar a cargo de los responsables de los procesos, para garantizar el desarrollo de la gestión para el manejo de aspectos tales como inventarios, nómina, archivo, recursos físicos, procesos de contratación, entre otros. En otras palabras, por sistemas de información se entiende el conjunto de tecnologías informáticas construidas, los procedimientos diseñados y los mecanismos de control implementados y la asignación de personas responsables por la captura procesamiento, administración y distribución de datos e información.

SITIO WEB. Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada Home Page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos. Estas direcciones son denominadas URL (por sus siglas en inglés Uniform Resource Locator) y obedecen a un sistema mundial de nomenclatura regido por el ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers).

TIC. Sigla usada para definir “Tecnologías de Información y Comunicación”, la sociedad de la información es posible gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Éstas se definen como sistemas tecnológicos mediante los cuales se genera, registra, trata, almacena, procesa, presenta, recupera, transmite, accede, recibe y manipula información, sea localmente o a distancia, pero en todo caso de una manera flexible, combinada y a gran velocidad; y los cuales facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores.

TRÁMITE. De acuerdo al Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

USUARIO EXTERNO. Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

USUARIOS INTERNOS. Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

VALORES. Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

VALOR AGREGADO. Conjunto de componentes o características útiles que un proceso incorpora o agrega al servicio para exceder los requisitos implícitos y explícitos del cliente.

VOZ DEL CLIENTE. Metodologías y herramientas de gestión que permite a la institución identificar sistemáticamente a sus clientes, actuales y potenciales, para conocer sus expectativas, con el fin de traducirlas a procesos operacionales y establecer un sistema de seguimiento que permita conocer si se está cumpliendo con el servicio requerido.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros utilizados en este instructivo se relacionan a continuación:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Manual Proceso Gestión Ética Capacitación y Estímulos.	MATH02.03.18.M01.
Manual Procedimiento Gestión Ética y Cultura Organizacional.	MATH02.03.02.18.P02

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN ÉTICA CAPACITACIÓN Y ESTÍMULOS	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.I1	
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/jun/2010

REGISTRO	CÓDIGO
Formato Matriz de Análisis de Practicas Éticas por Procesos.	MATH02.03.02.18.P02.F01
Formato de Identificación de Protocolos Especiales de Atención a los DUB, de acuerdo al proceso y su rol.	MATH02.03.02.18.P02.F02

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

A continuación se describe la metodología para la construcción de los Compromisos Éticos en cada uno de los procesos, por medio de un taller que permitirá la construcción de forma participativa.

5.1 CONCEPTUALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El facilitador explica al auditorio cuál es el objetivo del taller al que han sido convocados y presenta la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas, haciendo énfasis en su importancia y el lugar que ocupa en la gestión ética de la entidad apoyándose en las definiciones que están relacionadas en el numeral 3 del presente instructivo.

Seguidamente el facilitador presenta cada uno de los valores que componen la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas, explicando cuál es el significado de cada uno de ellos y la importancia de su aplicación para obtener una gestión pública eficiente, íntegra y transparente.

Se recomienda que se tenga como apoyo una presentación en PowerPoint de los valores y sus definiciones. Una vez efectuada la presentación de los valores, se abre un espacio de preguntas de los participantes para aclarar eventuales dudas que hayan podido quedar. Acto seguido, el facilitador lanza algunas preguntas al auditorio sobre el contenido de la charla efectuada, buscando verificar la comprensión de los asistentes.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

El facilitador movilizará una estrategia de sensibilización que permita un reconocimiento de la importancia del desarrollo de practicas éticas al interior de la entidad y motive a los asistentes a iniciar una etapa de autorreflexión y construcción de compromisos éticos que permitan un buen vivir y un bien estar.

5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA ESTABLECER LOS COMPROMISOS ÉTICOS

Para establecer los Compromisos Éticos por procesos se requiere identificar los siguientes elementos:

5.2.1 Identificación del Proceso al cual se le establecerán los Compromisos Éticos. El facilitador orientará al auditorio para que identifique el proceso en el cual participan los asistentes al taller y al cual se le construirán los compromisos éticos. Para ello el facilitador aportará el mapa de procesos e inventario de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Ejemplo No1:

Proceso - Adquisición de Bienes, Obras y Servicios

5.2.2 Identificación de los Públicos con quienes el proceso se relaciona. El facilitador solicitará y brindará apoyo a los asistentes para que identifiquen cuáles son los públicos con los que el proceso tiene mayor relación en el cumplimiento de los procedimientos, actividades y tareas. (Ver los públicos relacionados en la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas).

Se recomienda **definir** como máximo los **cuatro públicos** con los que el proceso se relaciona con mayor intensidad.

Ejemplo No 2:

Público - Proveedores de Bienes y Servicios (Contratistas)

5.2.3 Identificación de los Valores de la Declaración que tienen Alta Aplicabilidad en la Relación con el Proceso y sus Públicos. El facilitador

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

dividirá al grupo en un número de subgrupos igual a la cantidad de públicos identificados, con el fin de entregar a cada subgrupo un público para que establezcan los valores de la Declaración de la entidad que aplican a dicho público dentro del cumplimiento de los procedimientos, actividades y tareas.

Se deben identificar los **tres valores** que más relevancia tiene en el proceso con cada uno de los públicos analizados.

Ejemplo No 3:

Valor - Transparencia

5.3 DILIGENCIAMIENTO DE FORMATO MATRIZ DE ANÁLISIS DE PRÁCTICAS ÉTICAS POR PROCESO

El facilitador entregará a cada subgrupo tres copias del Formato Matriz de Análisis de Prácticas Éticas por Proceso, para que procedan a su diligenciamiento. Se debe diligenciar una Matriz por cada uno de los tres valores que aplican al público asignado.

El facilitador explicará a los servidores públicos que conforman los subgrupos como diligenciar cada una de las columnas que contiene el formato.

5.3.1 Prácticas Actuales que Aplican el Valor (Primera columna). Se consignan las actitudes, comportamientos y prácticas que actualmente se observan en el proceso, mediante las cuales los servidores públicos del mismo están aplicando el valor en estudio con el respectivo público. No deben relacionarse asuntos que expresen aspectos de infraestructura, sino formas de actuación que tengan los servidores públicos en el proceso. (Lo que estamos haciendo bien).

Ejemplo No 4:

Proceso – Adquisición de Bienes, Obras y Servicios

Público - Proveedores de Bienes y Servicios (Contratistas)

Valor - Transparencia

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Actitudes, comportamientos y prácticas actuales observadas que aplican el valor:

- Todos los procesos de contratación son publicados de manera oportuna en nuestro portal Municipal.
- Se elaboran y publican oportunamente pre-pliegos para los procesos de contratación.
- Se realizan las audiencias aclaratorias necesarias para los oferentes.

5.3.2 Prácticas Actuales Contrarias al Valor (Segunda columna). Se relacionan las actitudes, comportamientos y prácticas que actualmente se ejecutan y/o se tienen en el proceso con cada uno de los públicos identificados, y que van en contravía del valor que se está analizando. Igual que en la primera columna, no deben relacionarse asuntos que expresen aspectos de infraestructura sino formas de actuación que tengan los servidores públicos del proceso. (Lo que no estamos haciendo bien).

Ejemplo No 5:

Actitudes, comportamientos y prácticas contrarias al valor:

- Se han identificado ofertas de pagos por parte de contratistas y aceptación de servidores de dichos pagos.
- A veces la publicación de las calificaciones finales de los procesos de contratación no contienen información suficiente que permita formarse un juicio claro acerca de la imparcialidad de la decisión.
- No se desarrolla acción de auditoría a todos los contratos.

5.3.3 Factores que Obstaculizan la Aplicación del Valor (Tercera columna). El facilitador explica a los servidores públicos el significado de los términos imaginarios prejuicios y hábitos, para lo cual puede apoyarse en las definiciones del numeral 3 del presente instructivo.

Se consignan los imaginarios, prejuicios y hábitos que actualmente existen en el proceso y que se constituyen en obstáculos para la aplicación de los valores que le ha correspondido analizar al subgrupo. Es importante relacionar estos obstáculos por orden de importancia, escribiendo primero aquel que más dificultades genera y de último el que menos obstaculiza.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Los obstáculos o causas que se relacionen no deben referirse a estructuras, ni a recursos económicos o a asuntos que estén situados en el campo de la entidad. Si aceptamos que la ética pública se refiere a la disposición personal interna de los servidores públicos para cumplir con los preceptos y mandatos de la Constitución y la Ley, entonces los factores que se identifiquen deben estar situados en los servidores públicos, no fuera de ellos.

Ejemplo No 6:

Imaginarios, prejuicios y hábitos:

- Imaginario: Ocupar un cargo público con poder constituye un cuarto de hora que no se puede desaprovechar.
- Prejuicio: Si yo no aprovecho, otro lo hará.
- Hábito: Es costumbre que todos los contratos que realice la entidad generen un pago (CVY).

5.3.4 Nuevas Prácticas que deben Implantarse Definidas en un Compromiso Ético (Cuarta columna). Con base en los resultados del paso anterior, cada subgrupo plantea cuáles cambios en las actitudes, en los comportamientos y en las prácticas deben tener los servidores públicos del proceso para dar cumplimiento al valor en estudio.

A continuación, el facilitador del taller insta a los subgrupos para que con base en los cambios propuestos, estos se formulen como Compromisos Éticos para los servidores públicos que interactúan en el proceso, para darle cumplimiento al valor que están analizando.

Por tal motivo el facilitador debe dejar claro que los Compromisos Éticos están referidos a las actitudes, comportamientos y prácticas que deben tener los servidores públicos del proceso, según las actividades del mismo, para hacer realidad en el día a día del ejercicio de la función pública los valores de la Declaración de la entidad.

Para la redacción de los Compromisos Éticos se tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Deben tener conexión con las problemáticas relacionadas en la segunda columna.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- Son una oración afirmativa precisa, clara y puntual, que expresa una forma de actuar de los servidores del proceso.
- No deben referirse al cumplimiento de funciones de la entidad.
- El verbo inicial no va en infinitivo, pues no deben tener forma de objetivo.
- La redacción es en presente, no en futuro, y no incluye las expresiones “debe”, “deben” o “deber”.
- El enunciado debe ser explícito en sí mismo.

Cada propuesta de compromiso ético es anotada en esta columna y luego se transcribe en una hoja de papel tamaño carta, para que sean presentadas en sesión plenaria para su discusión y aprobación. Las propuestas se exponen en un sitio que facilite su visualización por parte del grupo general. Cada subgrupo formula máximo siete Compromisos Éticos para el público asignado, lo cual seguramente implica un ejercicio de priorización, en caso de que inicialmente se haya enunciado un alto número de posibles compromisos.

Ejemplo No 7:

Compromisos Éticos del proceso:

- El único pago que aceptamos por nuestro trabajo es el salario y la satisfacción del deber cumplido.
- Publicamos las calificaciones obtenidas por todos los participantes en proceso de contratación, haciendo especial énfasis en las variables que determinaron la ganancia del proceso por el primer participante.
- Informaremos a la instancia competente cualquier acto de presión para favorecer a algún oferente en particular.
- No damos ninguna prelación a los tramitadores.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

6. PROTOCOLOS PARA PRESTAR EL SERVICIO A LOS DUB A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

Los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos se atenderán básicamente a través de tres canales: presencial, virtual y telefónico. Se entiende que el contacto del ciudadano con éstos en cualquier momento, se tomará como una relación con la totalidad de la Administración Central Municipal, por eso, quienes la integran deben estar preparados para proporcionar en cualquier momento una información de calidad: correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustado a las demandas de los ciudadanos.

La entidad deberá ayudar a desarrollar competencias, actitudes y aptitudes en aquellos servidores públicos que atienden directamente al ciudadano y en aplicar nuevas tecnologías como herramientas al servicio de éste.

6.1 PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Todos los sitios de atención a los DUB de la Administración Central Municipal deben brindar comodidad y bienestar a quien va en búsqueda de los servicios; deben ser espacios agradables, limpios y organizados.

Cada punto de atención debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por su coordinador.

Los parqueaderos habilitados en los puntos de servicio al ciudadano deberán ser: seguros, organizados, señalizados y tendrán parqueo preferencial para personas discapacitadas. Cuando no haya servicio de parqueo, se debe informar acerca de la existencia de los parqueaderos más cercanos.

6.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Por lo menos cada mes, el servidor público deberá aplicar la metodología de las cinco (5) “eses”, con el fin de mejorar la apariencia y el cuidado de los espacios físicos donde trabaja. Un puesto de trabajo ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor da la sensación de armonía, orden y

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

cuidado, lo cual suma puntos positivos para el servidor público y por ende para la entidad.

El puesto de trabajo estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los DUB.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirán comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros, deben revisarse diariamente (antes de iniciar su labor) y contar con el soporte o carga oportuna.

6.3 RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El servidor público debe tener en cuenta que cuando atiende “el momento de verdad” en cualquiera de los tres canales, todos los signos verbales o no verbales que exprese o presente ‘hablan’ por él mismo y por toda la entidad, de allí que su responsabilidad sea mayor; él es pieza clave para la generación de una imagen positiva del servicio y acrecienta la buena imagen corporativa de la entidad. Por lo anterior, cabe recordar las responsabilidades señaladas en el Código Disciplinario Único, art. 35, para los servidores públicos:

Numeral 2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Numeral 6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

Numeral 15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.

Numeral 25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Central Municipal y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.

Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Numeral 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

Numeral 40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

6.3.1 Competencias y Aptitudes. Los servidores públicos especialmente quienes atienden directamente a los DUB, con el apoyo de la Administración Central Municipal, deberán desarrollar competencias, aptitudes, actitudes y habilidades, para que los ‘momentos de verdad’ sean exitosos. Entre estas aptitudes, se tienen:

- Amabilidad y cortesía.
- Sensibilidad.
- Comprensión.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo.
- Razonamiento y persuasión.
- Capacidad para escuchar.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- Capacidad para asesorar y orientar.
- Autocontrol.
- Creatividad.

En el ‘momento de verdad’ se recomienda al servidor público evitar:

- Lenguaje corporal inadecuado.
- Arrogancia y desigualdad.
- Malgenio, apatía, irrespeto, desinterés.
- Prejuizar.
- Tono de voz elevado.
- Intervenciones personales inadecuadas.
- Tutear a los DUB.
- Ignorarlo.
- Menospreciarlo.
- Ofrecer una presentación personal inadecuada.
- Asumir que el DUB ya sabe.
- Tratar al DUB como a un robot.
- Masticar chicle.

6.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que toman los DUB en su relación con la entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de atención al ciudadano (Se incluyen: Centro de Atención al Ciudadano – CAM, Centros de Atención Local Integrada y toda dependencia de la Administración Central Municipal); la Administración Pública ofertará sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

6.4.1 Horarios El espacio de atención al ciudadano se cerrará una vez se hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 962 de 2005, Artículo 9°, *de la obligación de atender al público*).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MATH02.03.02.18.P02.11
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN 1</p>
			<p>FECHA APROBACION 28/jun/2010</p>

6.4.2 Sistema de Turnos La Administración Central Municipal debe poner en funcionamiento sistemas tecnológicos adecuados para otorgar las citas o turnos de atención de manera automática y oportuna, sin necesidad de presentación personal del usuario o solicitante (Ley 962 de 2005, Artículo 15. *Derecho de turno*).

6.4.3 Atención al Ciudadano. En la atención personalizada el servidor público debe tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-DUB, los gestos representan el 58%, el tono de la voz el 35% y las palabras el 7%.

Por lo tanto el poder de escuchar debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, hágalo con franqueza y mire a los ojos a su interlocutor).
- Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al DUB, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempéñese como un Asesor del DUB. (El Asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Los últimos 30 segundos le servirán para entregar un servicio satisfactorio. Retroaliméntese al DUB acerca de las diligencias hechas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el haber dado la oportunidad para servirle.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el DUB no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos DUB si el servidor público que los atiende es descortés. El DUB desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un DUB y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- Confiabilidad: Los DUB quieren que su experiencia al momento de realizar la solicitud de un trámite o servicio, sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada; nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al DUB por su nombre.
- Personal bien informado: El DUB espera recibir de los servidores públicos encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los trámites y servicios que se ofrecen.
- Simpatía: El trato con el DUB no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

6.4.4 Situaciones que se presentan en el ‘Momento de Verdad’.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las ‘gracias por la espera’.
- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirlo, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríble la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al DUB hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquela la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el DUB no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.

6.4.5 Guardas de Vigilancia, Vigilantes u Orientadores. Generalmente la seguridad física de los espacios de atención al ciudadano son atendidos por guardas de vigilancia externos a la nómina municipal o vigilantes propios, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el ciudadano. Hacia ellos también, la Dirección de Desarrollo Administrativo, debe enfocar la sensibilización sobre la cultura del servicio. Ellos también deben manejar un protocolo, el cual aplica también para los orientadores en caso que exista un puesto de información en el lugar. El protocolo es:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, con franqueza y mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando buenos días / tardes, en que le puedo servir bienvenido(a)..... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Oriente al DUB hacia el punto o servicio solicitado o indicándole el proceso establecido.
- No obstruya el acceso o genere desconfianza en su relación con el DUB. Utilice, al atender, las palabras "señor, señora o señorita", cuando se refiera a ellos.
- No converse por teléfono, ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del DUB mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el DUB solicita.
- No tutee al DUB, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- La atención que se preste a cualquier DUB, debe ser igual a la que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as).

6.4.6 Presentación Personal. La presentación personal impacta al ciudadano. En este caso 'el hábito si hace al monje', dado que los atuendos apropiados generan una imagen positiva, lo contrario sucede con vestuarios osados o descuidados, los cuales crean una impresión negativa. Por respeto a los DUB, debe usarse una presentación apropiada que de importancia y estatus al servicio.

- El cabello debe lucir bien arreglado.
- Deben lucir un maquillaje natural que refleje una imagen sobria y agradable.
- Las uñas deben estar bien arregladas.
- Los accesorios deben ser discretos (collares, pulseras, anillos).
- El vestuario debe ser discreto, de tal manera que no distraiga la atención del DUB. (blusas con escotes pronunciados, minifaldas, entre otros).
- El carné de identificación lo utilizará siempre cuando se encuentre al interior del sitio de trabajo.
- La camisa debe estar completamente abotonada y bien planchada.
- En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos siempre estarán bien lustrados.
- El cabello debe usarse corto o recogido.
- Deberá afeitarse a diario a menos que use barba; en tal caso, ésta irá bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y arregladas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MATH02.03.02.18.P02.I1
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p> <p style="text-align: center;">28/jun/2010</p>

6.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20%. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al DUB.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un DUB.

En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente **LO** que decimos, sino **CÓMO** lo decimos.

El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
- Diga el nombre de la entidad. (Alcaldía de Santiago de Cali).
- Salude (buenos días, buenas tardes).
- Identifíquese y concéntrese en su DUB.
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Dé respuesta al servicio

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.I1
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso(a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'Averiguare y le informare' o 'llame más tarde que el servidor público no está en su puesto de trabajo'.

Las llamadas en espera.

- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al DUB antes de hacerlo esperar.
- Espere que el DUB conteste.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

Para tener en cuenta: Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al DUB de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor solicitar al ciudadano(a) su número telefónico y devolver la llamada.

Para tener en cuenta: Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

Transferencia de llamadas telefónicas:

- Explique al DUB por qué debe transferir la llamada.
- Pregúntele al DUB si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Pregunte: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradezca al DUB el haberle dado la oportunidad de servirle.
- Permita que el DUB cuelgue primero.

NOTA. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN ÉTICA CAPACITACIÓN Y ESTÍMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MATH02.03.02.18.P02.11
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p> <p style="text-align: center;">28/jun/2010</p>

6.5.1 La Habilidad de Escuchar. Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos. La respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el DUB, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro del compromiso del trámite o servicio ofrecido.

Mientras se atiende al DUB, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros servidores, DUB o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al DUB que "él" es importante y nos estamos ocupamos de su problema.

Hay que esperar que el DUB termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente. No hay que perder ni una palabra de lo que el DUB tiene para decirnos.

6.5.2 La Habilidad de Preguntar. En todos los casos hay que escuchar lo que el DUB "dice" pero también lo que "no dice".

Muchas veces los DUB tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto. ¿De qué forma?, indagando.

¿Cómo?, formulando preguntas **ABIERTAS** o generales o **CERRADAS** específicas.

Las preguntas **ABIERTAS** sirven para:

- Establecer necesidades de los DUB.
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos de los DUB.
- Obtener más información.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Se utilizan preguntas **CERRADAS** para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el DUB preste su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.

6.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación DUB-Estado y en la mejora de la prestación del servicio. La internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que en el caso local es de ocho horas diarias de lunes a viernes. Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

Para la atención pública por canales virtuales, la Administración Central Municipal garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos para dar un impulso determinante al Decreto 1151 de 2008 y la estrategia Gobierno en Línea para la República de Colombia (GEL), la cual pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

El medio por excelencia para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.cali.gov.co, el cual deberá cumplir con las cinco fases de la estrategia de GEL: información, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en las iniciativas relacionadas con la publicación de información oficial por medios electrónicos.

- Es fundamental identificar la audiencia potencial, y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales, nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta la entidad y los “DUB” a quienes desea atender.
- Es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los ciudadanos y la audiencia que se quiere atraer.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.

Para la publicación en medios virtuales deben manejarse las siguientes recomendaciones, con respecto a los contenidos:

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- No deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Deben mantener la privacidad.
- Deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.

6.6.1 Trámites. Los trámites en la Administración Pública fueron concebidos para facilitar al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

Las entidades para dar cumplimiento al trámite deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación,

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MATH02.03.02.18.P02.11
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p> <p style="text-align: center;">28/jun/2010</p>

análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, las entidades oficiales no impondrá trámites, ni exigirán requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por ésta (Constitución política de 1991).

6.6.2 Buzones de Sugerencias Físicos y Virtuales. La Asesoría de Comunicaciones tendrá a su cargo la recolección semanal de la información entregada en los buzones ubicados en el edificio CAM y los buzones ubicados fuera del CAM, a través de la persona delegada por el directivo de dichas dependencias. Posteriormente la información será relacionada y enviada a la Oficina de Quejas, Atención y Peticiones (QAP), quien procederá a darle el curso respectivo. Para el caso de los buzones virtuales y los correos electrónicos (Contáctenos) se hará el mismo trámite.

6.7 EL TRATO CON LOS DUB

El servidor público durante el proceso de atención al DUB, puede verse inmerso en diferentes situaciones, las cuales se tratarán de acuerdo a los siguientes lineamientos:

6.7.1 El DUB Discutidor. Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de DUB:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- Contar hasta diez o más.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

6.7.2 El DUB Enojado. Cuando se trata este tipo de DUB no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo.
- No ponerse a la defensiva.
- No involucrarse en las emociones.
- No provocar situaciones más irritantes.
- Calmar el enojo.
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- Analizar a fondo el problema.
- Hay que ser solidario.
- Negociar una solución.

6.7.3 El DUB Conversador. Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

6.7.4 El DUB Ofensivo. El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

6.7.5 El DUB Infeliz. Entran al espacio que la entidad tiene dispuesto para su atención y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la entidad, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

6.7.6 El Que Siempre Se Queja. No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue, encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.I1
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

6.7.7 El DUB Exigente. Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

6.7.8 El DUB Coqueteador. Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud de calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

6.7.9 El que no Habla y el Indeciso. Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

6.8 IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS DE INTERRELACIÓN CON LOS DUB, DE ACUERDO AL PROCESO Y SU ROL

Este protocolo contiene los pasos que los funcionarios deben seguir al momento de tener una relación directa con los DUB, así como los aspectos más importantes que deben tomarse en cuenta al momento de ejercer un rol determinado.

De acuerdo a la atención y relación con los DUB, se ha identificado que en los procesos misionales, además de manejarse roles de servicio, también se actúa bajo roles de autoridad y de facilitador; por ello se deben determinar algunos protocolos mediante la siguiente metodología:

6.8.1 Identificación por Actividad y Tarea. Este punto se refiere a la identificación de las actividades y tareas en las que se ejerce contacto con los DUB.

6.8.2 Identificación del Rol. Esta identificación depende de la tarea que se realice, y corresponde al papel que juega el funcionario que está ejecutando determinada tarea. Los roles están clasificados de la siguiente manera (ver

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Formato de Identificación de Protocolos de interrelación con los DUB, de acuerdo al proceso y su rol):

6.8.2.1 Rol de Autoridad La autoridad pre-supone la posibilidad de ejercer la fuerza para imponer determinado criterio. Este rol se efectúa en actividades donde se ejerce una regulación y un control de cumplimiento de la ley.

6.8.2.2 Rol de Facilitador Este rol se refleja en las actividades donde el funcionario actúa como mediador, brindando acompañamiento, orientación y/o asesoría en diferentes actividades. El facilitador debe mostrar la predisposición e interés en brindar su ayuda, para esto el facilitador deberá mantener una actitud amable que brinde confianza al usuario.

6.8.3 Definición del Protocolo. Esta columna se refiere a la forma como el funcionario ejerce el rol. Es una secuencia de pasos donde se describe la manera cómo el funcionario debe ejecutar cada una de las actividades y/o tareas que están directamente relacionadas con los DUB.

Ejemplo:

FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS DE INTERRELACIÓN CON LOS DUB, DE ACUERDO AL PROCESO Y SU ROL

IDENTIFICACIÓN POR ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN POR ROL	DEFINICIÓN DE PROTOCOLO
Elaboración de comparendos	Autoridad	<p>Ejemplo:</p> <p>El agente de tránsito debe seguir el siguiente protocolo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo mirando a los ojos: Buenos días, Tardes o noche. 2. Identificarse: Por número de agente de tránsito o nombre.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

IDENTIFICACIÓN POR ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN POR ROL	DEFINICIÓN DE PROTOCOLO
		<p>3. Solicitar los documentos del vehículo y del conductor especificando cuales (licencia de transito, seguro obligatorio, certificado de revisión técnico mecánica y de gases y licencia de conducción).</p> <p>4. Preguntar al conductor si es o no, consciente de la infracción que acaba de cometer</p> <p>5. Se explica la infracción y lo que pudo haber ocasionado, especificando la dirección donde se cometió la infracción.</p> <p>6. Se informa al conductor que por dicha infracción se le va a elaborar un comparendo.</p> <p>7. Se procede a elaborar el comparendo</p> <p>8. Se notifica al conductor (recoger la firma), y se le explica cual es la infracción impuesta en el comparendo, manifestándole los derechos y términos que tiene y se informa que deberá presentarse a la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal, de acuerdo a los términos ya expuestos</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

6.9 SOCIALIZACIÓN Y ACUERDOS EN PLENARIA DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB POR PROCESO.

El facilitador solicita que cada subgrupo nombre un relator, quien en plenaria presente los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB de que su respectivo grupo ha formulado, sustentando sus propuestas con el análisis que se hizo en el ejercicio de formulación. Se recomienda hacer la presentación de todos los subgrupos y luego proceder a la discusión de cada una de las propuestas.

El facilitador promueve que el grupo general debata las propuestas de los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB presentadas por los relatores para clarificar su significado, y una vez se hayan efectuado las modificaciones que la plenaria acuerde, se adoptan por consenso.

Como punto final del taller, el facilitador solicita que cada equipo retome los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB aprobados para su proceso y les efectúen una revisión y ajuste de su redacción. Para la realización de esta tarea se sugiere acordar un plazo no mayor de diez días y que se defina una estrategia de comunicación al interior del grupo y para con los usuarios con el fin que estos sepan que esperar del servicio, al igual que una estrategia de seguimiento que involucre la percepción del usuario.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN ÉTICA CAPACITACIÓN Y ESTÍMULOS	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

7. PAUTAS PARA LA ESTRATEGÍA COMUNICATIVA DE DIVULGACIÓN DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB

Para la divulgación de los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB, se debe hacer extensivo a los diferentes públicos de interés internos y externos. Se pueden diseñar y ejecutar tres tipos de acciones comunicativas:

- **Acciones de carácter mediático**, orientadas a dar a conocer los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB (informativas).
- **Acciones formadoras**, orientadas a profundizar en el sentido de los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB (pedagógicas).
- **Acciones movilizadoras**, orientadas a convocar a los individuos para la aplicación de los Compromisos Éticos y los Protocolos de Atención e Interrelación con los DUB (de movilización).

7.1 MEDIOS PARA LA DIVULGACIÓN DEL DOCUMENTO

7.1.1 Medios de comunicación internos. Son medios masivos dentro de la entidad que, por lo general, equivalen a los medios masivos que existen en la sociedad: emisoras internas, circuitos internos de video, periódicos, revistas o publicaciones regulares.

7.1.2 Medios institucionales. Son medios de carácter organizacional, que permiten formatos institucionales (intranet, carteleras, afiches, circulares, boletines internos).

7.1.3 Medios no convencionales. Materiales de escritorio, exposiciones, eventos artísticos, video, foros, ubicación de mensajes en espacios no convencionales como baños, techos, pisos, escaleras, etc.

7.1.4 Medios para la interlocución. Inducciones y reinducciones, reuniones, círculos de conversación, etc.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- LEY 43 del 29/oct/1.913 “Provee a la conservación de ciertos documentos oficiales”.
- LEY 87 del 29/nov/1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 489 del 29/dic/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 527 del 18/ago/1.999 “Por medio de la cual se definen y reglamentan el acceso y su de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales”.
- LEY 734 del 05/feb/2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- LEY 850 del 18/nov/2003 “Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- LEY 872 del 30/dic/2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- LEY 909 del 23/sep/2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”, y sus Decretos Reglamentarios, y demás normas aplicables a los Servidores Públicos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.I1</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

- LEY 962 del 08/jul/2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- LEY 1273 del 05/ene/2009 “Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"-y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
- Decreto Nacional N°1537 del 06/jul/2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la LEY 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Decreto Nacional 2170 del 30/sep/2002 “Por el cual se reglamenta la LEY 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la LEY 527 de 1999”.
- Decreto Nacional N°4110 del 09/dic/2004 “Por el cual se reglamenta la LEY 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000 – 2004”.
- Decreto Nacional N°1599 del 20/may/2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional N° 3622 del 10/oct/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la LEY 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto Nacional N° 1151 del 14/abr/2008 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.”

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.I1
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACION 28/jun/2010

- Decreto Nacional N° 4485 del 18/abr/2009 “Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa para entidades del Estado. Casals y Asociados. Marzo 2004.
- Decreto Municipal N° 411.0.20.0140 del 15/abr/2009 “Por medio del cual se reformula el Comité de Ética, se determina el Grupo Agente de Cambio y los Grupos Promotores de Practicas Éticas de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y se asignan sus responsabilidades”.
- Decreto Municipal N° 411.20.0067 del 29/ene/2010 “Por medio del cual se adopta el Código de Buen Gobierno de la Administración central del Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Municipal N° 411.20.0100 del 15/feb/2010 “Por el cual se adopta la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas de la Administración central del Municipio de Santiago de Cali”.
- Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado, Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID operado por CASALS ASSOCIATES INC. COLOMBIA

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN ÉTICA CAPACITACIÓN Y ESTÍMULOS	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11	
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/jun/2010

9. CONSIDERACIONES GENERALES

No aplica.

ANEXOS

Anexo 1 Formato Matriz de Análisis de Prácticas Éticas por Proceso.

Anexo 2 Formato Definición de Protocolos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MATH02.03.02.18.P02.11</p>	
	<p>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/jun/2010</p>

Anexo 1 Formato Matriz de Análisis de Prácticas Éticas por Proceso.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETIC A CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11	
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/jun/2010

Anexo 2 Formato Definición de Protocolos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION ETICA CAPACITACION Y ESTIMULOS</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MATH02.03.02.18.P02.11	
	INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN E INTERRELACIÓN CON LOS DUB		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/jun/2010

ELABORADO POR:	CARGO	FECHA:	Firma:
Claudia Ximena Gómez	Profesional U.	28/jul/2010	
Diana del M. Fernández	Contratista		
John Harold Arroyo	Contratista		
REVISADO POR: Mónica Perlaza	CARGO : Subdirectora del recurso humano	28/jul/2010	
APROBADO POR: Mónica Perlaza	CARGO : Subdirectora del recurso humano	28/jul/2010	