COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Ciencias

Cartilla de Inducción y Reinducción

Tercera parte

- Como nos comunicamos
- Sistema de Gestión de Calidad
- Atención al Ciudadano
- Supervisión de Convenios y Contratos

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

COMO NOS COMUNICAMOS

En el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, la información es considerada como un activo además de indispensable para la generación de conocimiento y para el análisis y gestión de los procesos y la toma de decisiones basada en la evidencia.

Es por esta razón que, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y de su componente comunicación interna, se busca crear una cultura de valor compartido para fortalecer en los colaboradores el sentido de pertenencia hacia la institución, visibilizar la gestión de los programas estratégicos a nivel interno y acompañar el proceso de difusión de las iniciativas promovidas por la Entidad.

La comunicación interna orienta y brinda las directrices con respecto a qué, cómo y en cuáles canales se comunican los contenidos. De esta forma, los colaboradores están informados sobre lo que hace la institución, los procesos de mejora y/o los resultados.

Nuestros canales de comunicación interna son:

Intranet: al abrir el navegador en Google Chrome esta aparecerá, aunque por defecto podrás ingresar una vez accedas a tu correo. Allí se consolida toda la información de interés para la entidad: noticias, invitaciones, fotos, videos, acceso directo a los sistemas de apoyo (GINA, Orfeo y Servicedesk), plataforma para la reserva de salas, acceso a la suite de Google, entre otros.

Newsletter: boletín mensual que se envía por correo electrónico a todos los colaboradores. Allí se destacan las noticias, campañas e información que se encuentra en la Intranet.

Videowalls: pantallas ubicadas en cada piso de la Entidad, son una herramienta para divulgar información constantemente a través de imágenes y videos.

Correo electrónico: a través de este canal se envían mensajes relacionados con campañas e información de interés que las áreas requieren difundir entre los colaboradores.

Wallpaper: imágenes que aparecen como fondo de pantalla cuando los usuarios inician sesión en sus PC.

Cloudkey: slide ubicado en la pantalla de inicio, donde las personas se registran para ingresar al correo institucional.

Smartnews: aparecen como avisos emergentes en la parte inferior derecha de las pantallas cuando los usuarios inician sesión en Chrome e ingresan a su correo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Ministerio cuenta con un Manual de Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta concebida para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad más relevantes, de acuerdo con el enfoque de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con enfoque por procesos, riesgos y mejora continua de la Entidad.

Para cumplir con este objetivo, la entidad cuenta con un Software específico llamado GINA: Gestión Integral Nuestra Aliada.

GINA nos permite fortalecer competencias para la planeación y autocontrol en toda la Entidad, optimizando el desempeño institucional a través de la integración de las herramientas claves del Sistemas de Gestión de la Entidad. Incluye módulos de gestión: Balanced Scorecard (BSC), indicadores, planes, documentos, mejoras y Gestión del Riesgo.

Generalidades: El Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - es una herramienta al servicio del cumplimiento de los estándares de calidad más relevantes, de acuerdo con el enfoque de la Norma Internacional ISO 9001:2015; así como su aplicación y articulación con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con enfoque por procesos, riesgos y mejora continua de la Entidad.

Objetivos el Sistema de Gestión de Calidad: Con el fin de garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad, los objetivos de calidad a través de los cuales se evalúa el desempeño del Sistema de Gestión corresponden a los Objetivos Estratégicos establecidos en la Planeación Estratégica y su Plan de Acción Institucional anual.

Política de Calidad: El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. como ente rector del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI) y con el propósito de integrar y gestionar el conocimiento en el desarrollo colombiano, en función del logro de una Entidad eficiente e innovadora que responde a las necesidades del país en materia de CTeI se compromete a:

- Mejorar continuamente su sistema de gestión.
- Cumplir los requisitos aplicables para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas y ciudadanía en general en materia de Ciencia, tecnología e Innovación.
- Asegurar que el sistema de gestión puede lograr los resultados previstos.
- Innovar en la gestión pública.

Te invitamos a conocer más en el siguiente enlace:
https://minciencias.gov.co/quienes_somos/sistema-gestion-calidad

ATENCIÓN AL CIUDADANO UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS

¿A qué se refiere?

La atención al ciudadano se refiere a la manera como se presta el servicio a toda la ciudadanía en el Ministerio y se llevan a cabo todos los contactos entre la ciudadanía y la Entidad.

El SERVICIO se configura mediante todos los procesos y acuerdos realizados entre las áreas y deben ser resolutivos de forma oportuna ante las necesidades del ciudadano.

¿Cuál es el propósito del ciudadano al ser atendido en el Ministerio?

- Ser escuchado
- Empatía.
- Disponibilidad.
- Inmediatez.
- Solución de sus problemas
- Una adecuada calidad.
- Una atención amable y personalizada.
- Un sitio agradable, claro y limpio.
- Comunicación asertiva.
- Servidores y Colaboradores conocedores y facultados.
- Respuestas oportunas.
- Atención y posible solución.

Atención Preferencial

EL Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, tiene mecanismos de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes y personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y todas aquellas personas que por cualquier condición física o mental se encuentren en estado considerado para ser atendido de manera preferencial.

Lo anterior conlleva que la respuesta deba realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, con la implicación de que debe modificarse la orden de atención a PQRDS que estén siendo gestionadas por el funcionario o colaborador.

La entidad protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación.

PQRDS

De conformidad con las funciones asignadas a la Secretaria General, específicamente las contenidas en los numerales 14 y 17 del artículo 20 del Decreto 2226 de 2020, son competencia de esta dependencia:

> "(…) "14. Liderar la política de atención al ciudadano, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos."
>
> "(…) 17. Coordinar la respuesta a los informes de ley y a solicitudes o requerimientos de autoridades administrativas o judiciales, en el marco de los procesos administrativos o judiciales que estas adelanten."

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa

- sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Las respuestas a las PQRDS deben ser priorizadas con la oportunidad y calidad debida, teniendo como regla general, que su tratamiento y respuesta se regirá por los términos legales aplicables al derecho de petición, conforme a la clasificación y tipificación que se asigne a la solicitud por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1437 del 2011.

Tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y las del Decreto Legislativo No. 491 de 2020, que adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y particulares que cumplen funciones públicas, resulta necesario e imperativo ratificar el cumplimiento del deber que nos asiste como servidores públicos y colaboradores del Estado ante el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición de la Ciudadanía, brindando respuestas de fondo y oportunas a los peticionarios, con estricto apego a los términos de respuesta consagrados en la Ley, especialmente los establecidos durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud.

Por lo anterior el Ministerio estableció los términos para resolver las peticiones que les sean direccionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Ministerio.

SUPERVISIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS

¿Qué es?

Es el seguimiento, control y vigilancia permanente de la correcta y oportuna ejecución del objeto y obligaciones de los convenios y contratos, con el propósito de proteger la moralidad administrativa, prevenir actos de corrupción y preservar la transparencia de la contratación. La supervisión de los convenios y contratos es fundamental para el funcionamiento de la Entidad y para el desarrollo de programas y proyectos con el fin de contribuir a la generación e integración del conocimiento con el desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.

¿Quién la realiza?

La supervisión de los contratos y convenios está a cargo de los servidores públicos designados por el Ministerio, o por los interventores que se contraten para ese fin, pudiendo también contratar apoyos para su realización.

¿Cómo se realiza?

El supervisor cuenta con facultades para controlar, vigilar, prevenir, verificar, exigir, recomendar, informar, evaluar e impulsar la gestión de actividades y trámites necesarios para su ejecución, desde la suscripción hasta la liquidación del convenio o contrato o el cierre del expediente contractual.

¿Qué se recomienda?

Ante todo tener en cuenta que la supervisión de contratos y convenios se encuentra reglamentada en la normatividad legal vigente y el desconocimiento de la misma no exime de responsabilidades al designado supervisor, por lo tanto se recomienda conocer completamente el contrato o convenio, sus antecedentes, obligaciones y documentación que hace parte integral del mismo; además, ejercer oportuna y constantemente las facultades de supervisión y rendir los informes que se requieran conforme al mismo para los trámites en general, y en especial para pagos, modificaciones, adiciones, prórrogas y liquidación. Además, dar trámite y respuesta oportuna a las solicitudes del contratista.

Para más información, se puede consultar la Guía para la Supervisión e Interventoría de Contratos y Convenios A206M01G01, la cual se encuentra publicada en GINA, o en su defecto solicitar el apoyo a los abogados delegados por parte de la Secretaria General del Ministerio.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción
00	2021-11-05	Todos	De conformidad con lo ordenado por la Ley 1951 de 2019, el artículo 125 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2226 de 2019 "Por el cual se establece la estructura del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones y teniendo en cuenta las actuales necesidades de la Entidad.

APROBACIÓN

Versión	Elaboró / Cargo / Rol	Revisó / Cargo / Rol	Aprobó / Cargo / Rol
00	Erika Cuellar Díaz / Profesional Universitario Código 2044, Grado 11 Dirección de Talento Humano	Luis Felipe Giraldo Romero / Contratista Oficina Asesora Planeación e Innovación Institucional	Jhon Freddy Saldaña Leopardo / Director de Talento Humano