

RESOLUCION No. 121 DE 2008
(11 JUL. 2008)

Por medio de la cual se adopta el Manual de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el INSOR .

El Director General del INSOR, en uso de las atribuciones legales y estatutarias,

CONSIDERANDO:

Que es necesario fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas de orientación estratégica y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo, para asegurar un manejo responsable y transparente de la Entidad.

Que es fundamental interiorizar en todos los niveles del servicio público los Principios de la Gestión Pública consignados en el presente Manual, desde la comprensión de su rol como servidoras o servidores, y lograr así que su desempeño fundamentalmente genere bienestar social y personal como producto de sus conductas éticas.

Que es necesario establecer compromisos con el direccionamiento de la Entidad, la relación con los órganos de control externo, la gestión íntegra, la gestión del talento humano, la comunicación e información, la calidad, la responsabilidad social con la comunidad, los conflictos de interés, la contratación pública, el control interno, y la gestión del riesgo; ejes temáticos en su mayoría, orientados a la interacción de la Administración con los grupos de interés, para fortalecer la participación corresponsable de toda la sociedad.

Que la Entidad cuenta con Manual de Ética debidamente formalizado y socializado.

Que es necesario adoptar el Manual de Buen Gobierno para el INSOR.

RESUELVE:

**TÍTULO I
DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD**

Artículo 1°. El INSOR es una Entidad pública que cuenta con los siguientes elementos de orden estratégico:

NATURALEZA: Establecimiento Público del Orden Nacional con autonomía administrativa y patrimonio independiente.

MISIÓN: Ser órgano asesor del Ministerio de Educación Nacional en la normatización científica y técnica de los servicios educativos para los limitados auditivos, y la supervisión de instituciones que ofrecen servicios para esta población.

Liderar los planes y programas tendientes a mejorar la calidad de la educación y la cobertura de estos servicios, para lograr el desarrollo integral del limitado auditivo con la participación de las entidades territoriales, la sociedad y la familia.

Ser investigador de la problemática de la limitación auditiva y de alternativas de atención integral a esta población.

VISIÓN: En el 2010, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR es reconocido como una organización competente e innovadora que responde a las demandas de sus usuarios, consolidada como la entidad rectora y orientadora de políticas y servicios de calidad en pro de la construcción de una sociedad incluyente para la población sorda colombiana.

OBJETIVOS:

- Asesorar al Gobierno Nacional, Departamental y Municipal en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo integral del limitado auditivo a través de la educación.
- Liderar a nivel nacional los procesos de investigación sobre la problemática de la limitación auditiva, servir de centro de información y divulgación, estadística y orientación.
- Velar por la calidad de la educación para los limitados auditivos, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, espiritual, afectiva, intelectual y física de esta población.
- Garantizar el adecuado cubrimiento del servicio público de la educación para los limitados auditivos, con la participación de las entidades territoriales, la sociedad y la familia.

- Promover la ejecución de planes de prevención y atención intersectoriales que permitan el desarrollo integral de los limitados auditivos.

FUNCIONES: Son funciones del INSOR:

1. Asesorar al Ministerio de Educación Nacional, en la expedición de normas de carácter científico y técnico y para la supervisión del funcionamiento de las instituciones que ofrecen servicios para la población con limitación auditiva de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2082 / 96 reglamentario de la ley 115/94, y demás normas vigentes en estos aspectos.
2. Velar por la calidad de la educación para los limitados auditivos, fomentando la calificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, así como la innovación e investigación educativa, la ciencia y la tecnología.
3. Verificar el cumplimiento de las normas en los servicios educativos para limitados auditivos, los parámetros técnicos curriculares y pedagógicos que orienten la educación en los niveles preescolar, básica primaria, no formal e informal establecidos por el MEN, y asesorar a las instituciones que presten estos servicios.
4. Diseñar el sistema de información de educación y los sistemas nacionales de medición y evaluación para limitados auditivos, estos últimos para ser aprobados por el MEN e implantados en todo el territorio nacional.
5. Preparar y proponer las metas y los planes de desarrollo del sector en lo pertinente a limitados auditivos en el corto, mediano y largo plazo en concordancia con el Plan de Desarrollo Educativo, y con las necesidades del desarrollo económico y social del país.
6. Asesorar a los Departamentos, a los Distritos y a los Municipios, en aspectos relacionados con la educación de los limitados auditivos dentro de los niveles establecidos tanto en la educación formal y no formal, de conformidad con las normas legales vigentes para la elaboración y ejecución de los planes de cubrimiento gradual para la atención educativa de esta población, que hacen parte del Plan de Desarrollo educativo territorial.
7. Emitir concepto técnico, a las Secretarías de Educación Departamentales, Distritales y Municipales, para la apertura y desarrollo de programas educativos para limitados auditivos por parte de instituciones públicas o privadas.
8. Impulsar la investigación, enseñanza y la difusión de la Lengua de Señas Colombiana que facilite el acceso a la educación, a la información, a la cultura del país, de las personas sordas; y la formación de intérpretes en coordinación con las entidades de educación superior.
9. Promover y coordinar con los ministerios y entidades adscritas o vinculadas el cumplimiento de las competencias señaladas por las normas vigentes en lo que hace referencia a la población limitada auditiva y con aquellas entidades territoriales que lo requieran.
10. Asesorar y coordinar con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la atención del menor de cinco años limitado auditivo.
11. Investigar en forma integral la problemática de la limitación auditivo - comunicativa e impulsar programas masivos para la promoción de los factores protectores de la salud auditivo - comunicativa y prevención de la discapacidad.
12. Propiciar la participación de los medios de comunicación en los procesos de educación integral permanente para limitados auditivos.
13. Promover la cooperación internacional tanto técnica como financieramente para identificar alternativas de metodologías y tecnología para el mejoramiento de la atención educativa e integral de la población limitada auditiva, con autorización del Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación y del Ministerio de Educación Nacional.
14. Importar, adquirir o producir servicios, elementos, materiales o equipos que se requieran en las áreas de educación, comunicación, habilitación y rehabilitación con el objeto de facilitar la interacción de la persona sorda, o limitada auditiva con el entorno, previo cumplimiento de las disposiciones legales.
15. Servir de centro de información, divulgación, estadística y de orientación al público en general acerca de los problemas de la limitación del oído, lo mismo que de alternativas de atención educativa e integral de la población limitada auditiva.
16. Las demás que le sean asignadas por mandato de la autoridad competente.

Artículo 2°. **COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD.** El Director General y su equipo directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el cumplimiento del Plan de Desarrollo, el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Entidad.

Atención al usuario 018000 979797

Pbx: (1)542 12 22

Fax: (1)250 91 27

Carrera 57C No. 64 A 29

Bogotá D.C

www.insor.gov.co

Artículo 3°. **VALORES INSTITUCIONALES.** Los valores institucionales del INSOR son:

RESPECTO: Tratamos a cada quien tomando en consideración su dignidad, derechos e integridad como persona.

RESPONSABILIDAD: Somos conscientes de la consecuencia de nuestras acciones u omisiones sobre nosotros mismos, los demás y nuestra Institución, garantizando cada uno el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el desempeño de nuestros trabajos, con lo cual generamos confianza y tranquilidad hacia el INSOR.

EQUIDAD: Actuamos de manera imparcial y justa dando a cada uno lo que le corresponde o merece en nuestras relaciones de trabajo y como Entidad en el servicio público en que participamos.

COMPROMISO: Desde nuestra vinculación como servidores públicos en el INSOR nos obligamos a cumplir con excelencia nuestros deberes y responsabilidades aportando cada uno al logro de la misión, funciones y objetivos de la Institución.

SOLIDARIDAD: Estamos unidos por razones fundamentales verdaderas, para apoyarnos y cooperar entre todos con disposición para lograr los objetivos previstos en nuestra Institución y en el país, que permitan efectuar los cambios en nuestro entorno para hacerlo mejor, más habitable y más digno.

ACTITUD DE SERVICIO: Dirigimos los recursos del Insor con la mejor disposición para solucionar las necesidades de los clientes internos y externos.

LEALTAD: Somos fieles con nosotros mismos, con la Institución que conformamos, con las responsabilidades y deberes que adquirimos como servidores públicos, dando lo mejor de cada uno en nuestro trabajo en el cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y del honor.

COMUNICACIÓN: Hacemos a cada servidor participe de la visión, misión, funciones y objetivos de la Institución y de los equipos de trabajo, estando prestos a informar de manera clara, precisa, oportuna y veraz, dentro de nuestras responsabilidades los requerimientos de los clientes internos y externos.

HONESTIDAD: Cada uno de nosotros buscamos comportarnos de una manera transparente con nuestros semejantes, en las actividades que realizamos en el ejercicio de nuestras funciones y responsabilidades.

TRABAJO EN EQUIPO: Trabajamos coordinadamente por intereses comunes en todas las áreas, en un ambiente de colaboración y dando lo mejor de cada uno, que favorece el logro de la sinergia derivada de la conjunción de nuestros conocimientos y habilidades para obtener entre todos los mejores resultados.

Artículo 4°. **VALORES ÉTICOS.** Los valores éticos corresponden a lo que se establece en la resolución No.147 de 03 septiembre de 2007 que adopta el Manual de Ética, a saber:

COLABORACIÓN, PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO:

- a) Soy parte de un equipo y entiendo que los resultados son producto de un proceso de construcción colectiva y por tanto competen a todos sus integrantes.
- b) Como parte de un equipo, y servidor del INSOR, doy cumplimiento a las políticas, los objetivos y los resultados de planes, programas y proyectos, dentro de los mayores estándares de calidad, considerando los recursos disponibles.
- c) Me comprometo con el logro de resultados excelentes, mediante el cumplimiento de mis responsabilidades con competencia y diligencia.
- d) Comparto los recursos y la información necesaria para el desarrollo del trabajo.
- e) Tengo en cuenta las iniciativas, las propuestas y las innovaciones de los diferentes grupos de trabajo, para contribuir a los fines del Estado y de la Entidad.
- f) Participo activamente en las actividades de bienestar social realizadas por la Entidad, ya que contribuyen a mejorar mi calidad de vida laboral y personal.

CONFIANZA:

- a) Valoro las capacidades, experiencia y competencias laborales de mis compañeros y compañeras para el desempeño de sus funciones.
- b) Espero lo mejor de las personas en cuanto a sus hechos, palabras y resultados, fomentando así una sana convivencia.

HONRADEZ:

- a) Ocupo productivamente el tiempo y los recursos en el ejercicio de mis deberes, obligaciones y derechos.
- b) Destino los recursos que el INSOR me entrega, de manera exclusiva, a las labores propias del trabajo, sin usarlos en provecho personal, familiar o de terceros.
- c) Adquiero la obligación de cumplir las normas dentro de mis funciones laborales, de manera que soy ejemplo de rectitud conmigo mismo y con los demás, reflejando con mi trabajo y mi desempeño el compromiso con la Institución y con sus usuarios.
- d) Cada una de mis actuaciones se basa en el sentido del deber y en la actitud responsable para el cumplimiento del Plan de Desarrollo, los Planes Indicativos, la Misión y Visión Institucional, beneficiando así a la Entidad y a la comunidad con limitación auditiva.

Atención al usuario 018000 979797

Pbx: (1)542 12 22

Fax: (1)250 91 27

Carrera 57C No. 64 A 29

Bogotá D.C

www.insor.gov.co

LEALTAD:

- a) Mis actuaciones responden al imperativo del bien para la Institución, por encima de mis intereses particulares o intereses de terceros.
- b) Soy consciente de que represento al INSOR en todo momento, por lo tanto, mantengo y proyecto conductas adecuadas para la buena imagen de la Institución.

RESPONSABILIDAD:

- a) Estoy dispuesto a asumir las consecuencias de mis propias acciones en el ámbito laboral.
- b) Conozco y acato los deberes, los derechos y las prohibiciones contenidos en el marco constitucional, legal y normativo que rigen la función pública y la Institución.
- c) Alcanzo las metas previstas dentro de los tiempos programados en el ámbito laboral.
- d) Entiendo que soy parte vital del INSOR y mis acciones redundan en beneficio de sus usuarios.
- e) Cumpló la jornada laboral y la uso exclusivamente en las labores relacionadas con mis funciones.

RESPECTO:

- a) Reconozco los derechos y las necesidades de los diferentes grupos de interés con los cuales se relaciona el INSOR y les doy respuesta oportuna y eficiente.
- b) Contribuyo en la construcción de una cultura del buen trato, basada en la autorregulación de mis actitudes para el logro de una comunicación asertiva.
- c) Escucho y valoro las creencias, opiniones y comportamientos individuales, grupales e institucionales, aun cuando no los comparto.
- d) Expreso mis ideas en tono mesurado, sin arrogancia y sin la intención de agredir a mis interlocutores.
- e) Presento ante la instancia pertinente los cuestionamientos sobre actuaciones laborales.
- f) Doy trato amable y cortés a mis compañeros y compañeras de trabajo y, en general, a todas las personas con quienes me relaciono laboralmente, sin hacer distinción, ni discriminación de ninguna clase.

TRANSPARENCIA:

- a) Tomo decisiones y actúo con objetividad y rectitud, sin distingos de ninguna índole, de tal manera que todo lo que hago se pueda dar a conocer en cualquier momento y pueda ser evaluado sin restricciones por quienes así lo soliciten.
- b) Comunico a las instancias correspondientes cualquier incumplimiento o violación de la obligación de transparencia en la información que tiene todo funcionario público.
- c) Mis actuaciones no admiten duda, ni falta de claridad.
- d) Actúo consecuentemente con lo que pienso, digo y siento.

TÍTULO II DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

Artículo 5°. **DIRECTIVOS PÚBLICOS.** Se considera Nivel Directivo Público con responsabilidad especial en la aplicación del presente Manual de Buen Gobierno en la Administración de la Entidad, los siguientes servidores públicos:

- El Director General
- El Subdirector General
- El Subdirector de Investigación y Desarrollo
- El Subdirector Técnico
- El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
- El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno
- El Asesor de Dirección
- El Asesor de Planeación

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores y servidoras públicos, están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa. Los distintos órganos de control realizan el control de los actos administrativos de la Administración de la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

Artículo 6°. **COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO.** El INSOR cumple su función pública de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las Leyes y Decretos reglamentarios y en sus Estatutos.

Para cumplir con tal cometido, el Director General y su equipo directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población usuaria a través de la participación ciudadana; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a) Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b) Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c) Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d) Ejecutar eficientemente su Plan de Desarrollo;
- e) Ejecutar los demás instrumentos de gestión que apoyan la concreción de la misión institucional.

Artículo 7°. **OBLIGACIONES DE LOS DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD.** El Director General y su equipo directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello, se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Institución, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación del desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Para cumplir con tal cometido, la Entidad se compromete a gestionar eficientemente el talento humano, observando la Constitución y la ley; administrar la Entidad en forma que vele por la eficiencia y eficacia de la administración; asegurándose que se cumplen las normas, procedimientos y políticas trazadas; estableciendo un manejo adecuado de los propios recursos; y fijando la atención sobre la gestión al interior de la Entidad y sobre las relaciones con los demás entes públicos y grupos de interés.

Artículo 8°. **RESPONSABILIDAD CON EL ACTO DE DELEGACIÓN.** Cuando el Director General o algún miembro autorizado del equipo de gobierno deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que fijará claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control, seguimiento y evaluación periódica de las mismas.

Por otro lado, los delegados deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

CAPÍTULO PRIMERO

POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 9°. **ÓRGANOS DE CONTROL Y VIGILANCIA EXTERNOS.** Los órganos de control y vigilancia externos de la Entidad son: La Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 10. **POLÍTICA FRENTE AL CONTROL EXTERNO DE LA ENTIDAD.** El Director General y su equipo directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Artículo 11. **COMPROMISOS EN RELACIÓN CON EL ÓRGANO DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y POLÍTICO.** La Entidad se compromete a colaborar armónicamente con el Consejo Directivo, para lo cual se propone, entre otras tareas, la presentación y análisis de proyectos de normas internas que satisfagan las necesidades de la población sorda y el respeto por la independencia de los poderes públicos, así como la entrega periódica de informes de gestión, de resultados y de implantación de las acciones de mejoramiento institucional recomendados por los diversos órganos de control externo.

TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Artículo 12. **COMPROMISO CON EL MANUAL DE ÉTICA.** La Entidad manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principales enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Manual de Buen Gobierno y el Manual de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Artículo 13. **COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS.** El INSOR se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual adquirirá compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores y servidoras públicos, y capacitará a sus altos directivos y demás equipo humano -y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés- en políticas y acciones anticorrupción.

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

Artículo 14. ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA. El INSOR está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta las siguientes medidas:

- a) Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Manual de Ética;
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e) Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos sus niveles;
- g) Articular las acciones de control social con los programas presidenciales y gubernamentales;
- h) Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;
- i) En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el Manual de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Artículo 15. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS. El INSOR, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de seguridad y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Artículo 16. COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA. El INSOR vela porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Entidad se compromete a excluir de su uso cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

CAPÍTULO SEGUNDO

POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 17. COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. El INSOR se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como servidores públicos o como contratistas.

CAPÍTULO TERCERO

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 18. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA. El INSOR se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunitarios y el plan de comunicación de la entidad.

Artículo 19. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores y servidoras públicos de la Entidad; para ello, la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos internos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Artículo 20. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD. La Entidad se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

Artículo 21. **COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** La Institución se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Artículo 22. **COMPROMISO CON EL GOBIERNO EN LÍNEA.** El Director General y su equipo directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página Web de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer los cargos, plan de desarrollo, avance en el cumplimiento de metas y objetivos del plan de desarrollo, indicadores e informes de gestión, servicios que presta la Entidad y la forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

CAPÍTULO CUARTO

POLÍTICA DE CALIDAD

Artículo 23. **COMPROMISO CON LA CALIDAD.** El INSOR se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad sorda, por lo cual procurará el sistema de gestión de la calidad y mejorará continuamente los procesos, contando con servidores idóneos, con la participación ciudadana, y ejerciendo un autocontrol integral en forma eficiente, eficaz y efectiva.

CAPÍTULO QUINTO

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Artículo 24. **COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.** El INSOR se orientará hacia la población sorda en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana y fortaleciendo las relaciones con la administración pública.

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

Artículo 25. **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.** Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Administración, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de comunicación que podrán utilizarse son, entre otros, los boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico, página Web.

Artículo 26. **COMPROMISO CON LA RENDICIÓN DE CUENTAS.** La Entidad se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo de la misma, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.

Artículo 27. **ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** La Entidad cuenta con el servicio de Atención de Quejas y Reclamos en la cual ésta podrá presentar inquietudes, quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración del INSOR, a las cuales se les dará respuesta a más tardar en los términos previstos por la ley; esta oficina aplica un procedimiento claro y público sobre el trámite de inquietudes y las quejas que se instauran.

Artículo 28. **CONTROL SOCIAL.** La Entidad promueve la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, como expresión democrática y de acercamiento entre el Estado y la Comunidad, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

CAPÍTULO SEXTO

POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 29. **GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD.** El INSOR reconoce como sus grupos de interés a los directivos, servidores, la comunidad, proveedores, contratistas y otras instituciones públicas.

Artículo 30. **POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS.** La Entidad se compromete a instaurar una política de conflictos de interés que contenga la prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos, así como los criterios que regulan las relaciones entre la Entidad y sus grupos de interés.

La Institución se compromete a dirimir los conflictos de interés entre la Administración y los diferentes públicos no regulados por normas vigentes, estableciendo mecanismos de conciliación mediante las intervenciones de amigables componedores, seleccionados de mutuo acuerdo entre las partes.

Artículo 31. **DEBERES DEL PERSONAL RELACIONADOS CON LOS CONFLICTOS DE INTERÉS.** Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la Entidad, son:

- a) Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener;
- b) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad;
- c) Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d) Contribuir a que se le otorgue a los usuarios un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;

Artículo 32. **PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS.** Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal del INSOR se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración de la Entidad;
- b) Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Administración Interna o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c) Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Administración;
- d) Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la Administración;
- e) Utilizar su posición en la Entidad o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- f) Entregar y recibir dádivas de otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g) Utilizar los recursos de la administración de la Entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, o encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h) Gestionar o celebrar negocios con la Administración para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- i) Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Administración, o de personas o entidades con las que la Administración sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;
- j) Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones de prevención de conflictos;
- k) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- l) Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- m) Todas las prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- n) Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

CAPÍTULO SÉPTIMO

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Artículo 33. **COMPROMISO CON LA FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA.** El INSOR dará cumplimiento formal y real a las normas de contratación que le sean aplicables, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las condiciones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

CAPÍTULO OCTAVO

POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Artículo 34. **COMPROMISO FRENTE AL MECI.** El INSOR se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005) y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias de dirección generales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

CAPÍTULO NOVENO

POLÍTICA SOBRE RIESGOS

Artículo 35. **DECLARACIÓN DEL RIESGO.** El INSOR declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma la Entidad respecto de los grupos de interés.

La Administración se compromete a desarrollar la gestión del riesgo en todos sus componentes y niveles de la Entidad, y a implementar controles a los elementos identificados, de tal forma que se garantice la minimización del riesgo.

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

Artículo 36. **ORGANISMOS DE REGULACIÓN.** Además de los mecanismos de control interno y externo que se han expuesto en capítulos anteriores, algunos organismos como el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación Nacional, establecen políticas y requisitos que permiten ejercer control sobre el nivel de deuda y riesgo, asumidos por la Entidad.

TÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Artículo 37. **COMITÉS ESPECIALES Y DISPOSICIONES COMUNES.** El INSOR, en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a instaurar Comités que le ayuden a proponer estrategias para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente.

Las normas comunes de estos Comités son:

- a) La Entidad facilitara el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales, para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b) Los miembros de los Comités cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones;
- c) Los miembros de los Comités registrarán en actas lo acontecido en las reuniones;
- d) Los miembros de los Comités guardarán la confidencialidad que los asuntos públicos requieran;
- e) Los miembros de los Comités respetarán las normas de conflictos de interés respectivas.

1. COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Artículo 38. **COMITÉ DE BUEN GOBIERNO.** La Entidad instaurará un Comité de Buen Gobierno que estará encargado de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del presente Manual de Buen Gobierno.

Artículo 39. **COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO, NOMINACIÓN, ELECCIÓN Y PERÍODO DE SUS MIEMBROS.** El INSOR se compromete a que el Comité de Buen Gobierno esté compuesto por miembros de los siguientes colectivos:

- Un (1) miembro de la comunidad sorda;
- Un (1) miembro de la comunidad académica nominado por rectores de instituciones educativas de la Localidad en que se encuentra ubicado el Insor;
- Un (1) miembro elegido por los servidores de la Entidad
- El Director General.

Su período será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un período más. Se reunirán ordinariamente cada dos (2) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Director General.

Para constituir el Comité de Buen Gobierno, el Director General como representante de la Alta Dirección convocará a las comunidades mencionadas.

Artículo 40. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES. Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil:

- Tener reconocidas calidades morales y éticas;
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad;
- Poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Manual de Buen Gobierno.

El Director General y su equipo de trabajo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo que se considere afín con la tarea, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

Artículo 41. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO. En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:

- a) Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Entidad;
- b) Asegurarse de la difusión del Manual de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la Entidad;
- c) Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Entidad, en aras del cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- d) Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Manual de Buen Gobierno;
- e) Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Entidad;
- f) Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre las tareas que le fueron encomendadas.

Artículo 42. DE LA VERIFICACIÓN. El INSOR se compromete a que el Manual de Buen Gobierno cuente con unos mecanismos de verificación. Estos mecanismos se identificarán e individualizarán para verificar el estado de cumplimiento del Manual de Buen Gobierno.

2. COMITÉ DE ÉTICA

Artículo 43. COMITÉ DE ÉTICA. Es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión pública, en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía. Está facultado además para manejar el tema de prevención y resolución de conflictos de interés que se susciten en el interior de la Administración. El Director General será el encargado de garantizar su conformación y funcionamiento.

Artículo 44. COMPETENCIA DEL COMITÉ DE ÉTICA. El Comité tendrá competencia para conocer y resolver sobre todos los asuntos y actividades que constituyan la gestión pública en la Administración del INSOR. Sus decisiones serán de insoslayable cumplimiento para aquellos que ostenten vínculos de cualquier índole – laborales, contractuales y comerciales, con la Entidad.

Artículo 45. COMPOSICIÓN, ELECCIÓN DE MIEMBROS Y REUNIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA. Estará integrado por un Directivo, un funcionario de cada una de las Subdirecciones y un funcionario de cada una de las Oficinas Asesoras.

Todos los miembros del Comité serán nombrados por el Director General por períodos de dos (2) años, reelegibles por una sola vez. Las reuniones tendrán lugar, ordinariamente, cada dos (2) meses y, extraordinariamente, en las fechas que facultativamente lo estime el Director General.

Mediante Resolución se realizarán los nombramientos de los miembros y el Secretario y miembros de los diferentes subcomités de ética, quienes velarán por el establecimiento, mantenimiento y evaluación de la gestión ética de cada año de la entidad, para promover los ajustes a la planeación.

Artículo 46. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA. En desarrollo de sus objetivos, el Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

1. Funciones relativas a la Ética.

- a) Definir las políticas del Programa de Gestión Ética;
- b) Elaborar estrategias para dinamizar la gestión ética de la Entidad;
- c) Coordinar las actividades del equipo de agentes de cambio para implantar la gestión ética;
- d) Promover, junto con el equipo de agentes de cambio, la conformación de los grupos promotores de prácticas éticas en las diversas dependencias de la Entidad;

Atención al usuario 018000 979797

Pbx: (1)542 12 22

Fax: (1)250 91 27

Carrera 57C No. 64 A 29

Bogotá D.C

www.insor.gov.co

- e) Hacer seguimiento y evaluar los resultados del proceso de implantación de la gestión ética, para recomendar y disponer ajustes a las actividades programadas;
- f) Servir de instancia de interpretación de los Manuales de Buen Gobierno y de Ética ante conflictos éticos que involucren a servidores públicos de la Entidad.

2. Funciones del Comité relativas a los conflictos de interés.

- a) Proponer la implementación de mecanismos, diseñando las estrategias que sean menester, para prevenir la incursión en conflictos de interés.
- b) Identificar y denunciar la existencia de conflictos de interés en casos concretos.
- c) Intervenir en el manejo, resolución y divulgación de los conflictos de interés que se presenten en la gestión pública.
- d) Desarrollar los procedimientos expeditos para conjurar la aparición o reiteración de conflictos de interés.
- e) Confeccionar y divulgar el Manual sobre solución de Conflictos de Interés para que sea de público conocimiento.
- f) Dar a conocer las causales que generan conflicto de interés respecto del Director General, su equipo de trabajo, los miembros de la Entidad, los componentes externos de los Comités, entre otros.

3. COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Artículo 47. **COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO.** El INSOR instauró el Comité de Coordinación de Control Interno, mediante Resolución No.185 del 26 de octubre de 2006, el cual se encargará de asegurar la implementación de los procesos de control interno de la Entidad, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno.

Artículo 48. **COMPOSICIÓN, REUNIONES DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO, ELECCIÓN Y PERÍODO DE SUS MIEMBROS.** Este está compuesto por:

- Director General
- Subdirector General
- Subdirector Técnico
- Subdirector de Investigación y Desarrollo
- Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Asesor de Planeación
- Asesor de Dirección
- Jefe de Control Interno

Artículo 49. **COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO.** La coordinación del Comité de Coordinación de Control Interno la realizará el Director General.

Artículo 50. **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO.** Las funciones del Comité de Coordinación de Control Interno están expresadas en la Resolución No.185 del 26 de octubre de 2006, en todo caso será responsable por la expedición de las políticas, métodos y procedimientos del Comité de carácter específico que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en la Entidad.

4. COMITÉ DE CALIDAD

Artículo 51. **COMITÉ DE CALIDAD.** El INSOR instaurará el Comité de Calidad, el cual se encargará de asegurar la implementación de los procesos de calidad de la Entidad, para que la orientación de la gestión de la administración sea la de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios con procesos claros que faciliten la transparencia, el control y el mejoramiento continuo, mediante un desarrollo integral del talento humano que garantice el mejor desempeño institucional.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 52. **PREVENCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** El INSOR se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Manual de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en la dependencia encargada de la Atención de Quejas y Reclamos, que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, quien estudiará y responderá la misma.

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento por el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Manual de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Manual de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Entidad y el espíritu contenido en el Manual de Buen Gobierno.

Ni la Entidad ni el Comité de Buen Gobierno podrán prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Manual de Buen Gobierno.

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

Artículo 53. **INDICADORES DE GESTIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO.** El INSOR, se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética los Indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

- a) **ÍNDICE DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA.** Para medir la credibilidad y el reconocimiento de la Entidad por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se seguirá la metodología diseñada por Transparencia Internacional concretada en los índices tácticos de resultado de la gestión ética y de comunicación de la Entidad. El INSOR se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala;
- b) **ÍNDICE DE GESTIÓN ÉTICA.** Para medir los resultados internos de la gestión ética se podrán utilizar los instrumentos de diagnóstico incluidos en el modelo que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública. La Entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;
- c) **ÍNDICE DE COMUNICACIÓN.** Para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Entidad, se aplicarán los instrumentos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- d) **INDICADORES OPERATIVOS.** Con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en el modelo de gestión ética y comunicación pública.

CAPÍTULO CUARTO

DE LA DIVULGACIÓN, REFORMA Y DEL MANUAL

Artículo 54. **DIVULGACIÓN.** El Manual de Buen Gobierno se divulgará a los miembros del equipo MECI, al equipo directivo y a los grupos de interés.

Artículo 55. **REFORMA.** El Manual de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Director General.

Artículo 56. **VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

RUBIELA ÁLVAREZ CASTAÑO
Directora General (e)