

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA SECCIÓN DE
TESORERÍA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PASTO**

JAIRO NEL MARTÍNEZ CEBALLOS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA SECCIÓN DE
TESORERÍA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PASTO**

JAIRO NEL MARTÍNEZ CEBALLOS

**Trabajo de grado presentado como requisito para
Optar el título de Especialista en Alta Gerencia**

**Asesor
Esp. CARLOS OMAR OJEDA ENRIQUEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2010**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las Conclusiones aportadas en el proyecto de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores”.

“Artículo 1 del acuerdo 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Mayo de 2010.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por brindarme la fortaleza y sabiduría para llevar a feliz término este emprendimiento.

Este proyecto está dedicado de manera muy especial a la memoria de mi Madre Marina Ceballos de Martínez y a mi esposa Lilian Sevilla, de quien he recibido el apoyo necesario para que lograra culminar con éxito la Especialización en Alta Gerencia.

RESUMEN

El 29 de octubre de 2009, El ICONTEC Certificó en Sistema de Gestión de la Calidad a la Contraloría Municipal de Pasto bajo las Normas: NTCGP 1000 – 2004 y NTC – ISO 9001 – 2008. Este certificado es aplicable a las siguientes actividades: Control Fiscal a la administración y a los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Municipio de Pasto.

Sin embargo en la Tesorería General de la Entidad el manejo de la información es deficiente, motivo por el cual el autor se ha propuesto, como trabajo de grado para optar al título de Especialista en Alta Gerencia y con el ánimo de aportar a la eficiencia administrativa, presentar y proponer la Implementación de un Sistema de Información que complemente el procedimiento en ésta sección de la Contraloría Municipal.

Con ésta Implementación de un Sistema de Información en la Tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto, se pretende modificar el procedimiento actual, simplificar el trabajo, optimizar el tiempo del Tesorero, aumento de personal en la sección, coordinar las actividades, evitar duplicidades y disminuir el riesgo de suministrar información errada en la presentación de informes, liquidación de prestaciones sociales, elaboración de nómina, pago de aportes de salud, pensión y parafiscales, etc.

ABSTRACT

On October 29, 2009, the ICONTEC certified the Contraloría Municipal de Pasto Management System of Quality under Guidelines: NTCGP 1000 – 2004 and NTC – ISO 9001 – 2008. This certificate applies to the activities of Fiscal Control to the individual or entities which manages government funds or Pasto Municipality assets.

With this implementation in the Treasury Department of Contraloría Municipal de Pasto, it pretends modify the actual procedure, simplify work, improve the Treasurer time, increase staff in the section, coordinate activities, avoid duplication and reduce the risk of provide wrong information in the report; social benefits payments, payroll processing, etc.

However, the Data Management General Treasury of the State has a low level now, so that is the reason the author has proposed, as thesis to obtain his mayor in High Management Specialist, to contribute the administrative improvement, presents and proposes the implementation of a new data information to complement the Municipal Controller Department actual procedure.

CONTENIDO

		Pág
	INTRODUCCIÓN	13
1	PROYECTO	14
1.1	TIÍTULO	14
1.2	MODALIDAD	14
2	DEFINICION DEL PROBLEMA	15
2.1	ANTECEDENTES	15
2.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.3	FORMULACION DEL PROBLEMA	15
2.4	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	16
3	JUSTIFICACIÓN	17
4	OBJETIVOS	18
4.1	OBJETIVO GENERAL	18
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
5	MARCO REFERENCIAL	19
5.1	MARCO CONTEXTUAL	19
5.1.1	Reseña Histórica	19
5.1.2	Estructura Administrativa	21
5.1.2.1	Servicios que presta la Contraloría Municipal de Pasto	21
5.1.2.2	Nuestros Clientes	21
5.1.2.3	Nuestros partes interesadas	21
5.2	ENFOQUE ORGANIZACIONAL	21
5.2.1	Misión	22
5.2.2	Visión	22
5.3	PRINCIPIOS ÉTICOS	22
5.4.	POLÍTICA DE CALIDAD	22
5.4.1	Objetivos de calidad	22
5.5	ORGANIGRAMA	23

5.6	PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO DE TESORERO GENERAL	23
5.6.1	Misión tesorero general	23
5.6.2	Visión tesorero general	23
5.7	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	24
5.7.1	Contribuciones individuales	25
5.8	CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	26
5.9	MARCO CONCEPTUAL	26
6	MARCO LEGAL	26
7	METODOLOGÍA	29
7.1	TIPO DE ESTUDIO	29
7.2	MÉTODO	29
7.3	FUENTES DE INFORMACIÓN	29
7.3.1	Fuente primarias	29
8	ALCANCE Y DELIMITACIÓN	31
9.	DESARROLLO DEL PROYECTO	32
9.1	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA Y OPORTUNIDAD	32
9.2	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ENCONTRADOS	32
9.2.1	Presupuesto asignado para el rector central de municipio	32
9.2.2	Liquidación y proyectos de prestaciones de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto.	32
9.2.3	Elaborar proyecto de asignaciones presupuestales para ser presentados ante el Contralor Municipal de Pasto	34
9.2.4	Elaboramos del Plan Anual Mensualizado de caja PAC	34
9.2.5	Cobro de transferencias	34

9.2.6	Consignaciones	34
9.2.7	Elaboración. liquidación y pago de nómina	34
9.2.8	Liquidación y pago salud, pensión y prestaciones a través del SOI.	35
9.2.9	Comprobantes de egreso	35
9.2.10	Servicios públicos	35
9.3.11	Transferencias por impuestos retenidos prestación de informes	35
9.3.12	Conciliación bancaria	36
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
11	BIBLIOGRAFÍA	38
12	NETGRAFÍA	39
13	ANEXOS	40

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Estructura Administrativa	21
Figura 2 Organigrama	23

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Encuesta	40

INTRODUCCIÓN

El mundo actual experimenta continuos y diversos cambios originados por los avances que la tecnología está desarrollando, los cuales tienen gran trascendencia tanto en la parte técnica como en el beneficio social que involucra.

Los Sistemas de información son conjuntos organizados de elementos que permiten recoger, procesar, almacenar y distribuir información de manera que pueda ser utilizada por las personas adecuadas para que desempeñen sus actividades de modo eficaz y eficiente. La información puede versar sobre personas, cosas o eventos internos a la Entidad, o sobre el entorno que la rodea. Las personas utilizan la información para tomar decisiones, mantenerse informados sobre los recursos empleados y para programar el futuro. La información tiene atributos de exactitud, confiabilidad y oportunidad.

La utilización de sistemas de información permite a las entidades gubernamentales el realizar una eficaz utilización de volúmenes de información logrando descongestionar las actividades de quienes trabajan con ella.

En este marco, la Tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto, ve la necesidad de entrar en los procesos de adelanto tecnológico que garantiza eficiencia, y seguridad hacia la optimización de su gestión administrativa.

Este proyecto ofrece a la Contraloría Municipal de Pasto la viabilidad de generar procesos consistentes que aseguren una información adecuada a las exigencias de su gestión de acuerdo a las expectativas presentes y futuras en las funciones que debe cumplir la Tesorería como novedades de personal, elaboración, liquidación y pago de nomina, salud, pensión, parafiscales, prestaciones sociales, entre otros, obligaciones que se les cancela a los funcionarios de la Entidad, como también el procesamiento de la información y los requerimientos oportunos en sus estados de cuentas.

El anteproyecto que a continuación se desarrollará de acuerdo con los términos de referencia solicitados busca como objetivo principal dinamizar la implementación de un sistema de información para la tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto; con su correspondiente análisis que permita la planeación, organización, el control y la posterior evaluación para que la dirección siempre tenga acceso a una información confiable, oportuna, medible, clara y transparente.

1. PROYECTO

1.1 TÍTULO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA SECCIÓN DE TESORERÍA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PASTO.

1.2 MODALIDAD

Mejorar el Sistema de Información para la Tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES:

El Tesorero de la Contraloría Municipal de Pasto, realiza durante cada vigencia una proyección presupuestal de todas las necesidades de personal de la Entidad como son: incremento salarial, bonificación, primas tanto de servicios como de navidad y vacaciones, cesantías e intereses sobre cesantías, además liquidación de aportes patronales de salud, pensión, riesgos profesionales y parafiscales. Todos los datos anteriores a fin de hacer la distribución interna de asignaciones presupuestales.

Retraso en el trabajo por falta de un asistente que colabore en el cumplimiento de las funciones.

La oficina de Talento Humano no cumple su función específica ya que es en la Tesorería donde se elabora, liquida y paga la nómina, salud, pensión, riesgos y parafiscales a los funcionarios.

No se trabaja en red con las otras áreas, esto hace que la información que se necesita sea inoportuna.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La sección de Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto, tiene grandes responsabilidades con los funcionarios de la Entidad, en cuanto a la liquidación y pago de toda clase de prestaciones sociales, por tal motivo debe contar con información veraz y oportuna del manejo de los recursos, funciones que no se pueden desarrollar en forma idónea debido a la carencia de un sistema de información.

El primer inconveniente que se observa es la forma en que se organiza y almacena la información, que trae consigo imprecisión, duplicidad, redundancia y pérdida de la misma.

En segundo lugar el trabajar con archivos manuales genera retardos, demoras, traumatismos en el desempeño de las funciones, perjudicando de forma directa a los usuarios y al sistema.

2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible optimizar el manejo y control de la información involucrada en la sección de Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto, mediante la utilización de mecanismos que permitan presentar tareas, actividades, procesos y

procedimientos en tiempo real, logrando claridad, oportunidad, transparencia y confiabilidad a todos y cada uno de los requerimientos solicitados a esta sección por la Dirección?

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué problema origina el no tener un sistema de información en la Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto?

¿Se encuentra actualizada la información que maneja la Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto?

¿Los recursos tecnológicos y/o financieros asignados a esta dependencia, son los adecuados?

¿La Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto posee talento humano para evacuar toda la información requerida oportunamente?

¿La Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto cuenta con documentos adecuados para el manejo de la información?

¿Proporciona los procesos de Tesorería información oportuna para la toma de decisiones?

3 JUSTIFICACIÓN

Debido a la gran cantidad de información y responsabilidad que se maneja en la Tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto, se realizará este proyecto con el objeto de proponer mecanismos y alternativas que permitan optimizar y maximizar recursos y procesos con eficiencia y eficacia que beneficien a la Entidad y a cada uno de sus funcionarios, permitiendo de esta manera presentar información confiable y oportuna que sirva como base en la toma de decisiones.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el Sistema de Información para la Sección de Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto, permitiendo así optimizar el manejo de la información referente a todas las tareas, actividades, procesos y procedimientos inherentes a la sección con el propósito de ofrecer un servicio de calidad tanto a la Dirección como a las demás áreas.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Beneficiar a los funcionarios de La Contraloría Municipal de Pasto al mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Realizar un estudio detallado de los procesos desarrollados en el pago de las obligaciones contraídas por la Entidad.

Desarrollar e implementar un Software para los procesos de Tesorería que optimicen el trabajo del Tesorero, teniendo en cuenta las funciones que ahí se realizan.

Realizar las pruebas necesarias que garanticen el adecuado funcionamiento del Sistema de Información para su posterior seguimiento, evaluación y control.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO CONTEXTUAL

5.1.1 Reseña histórica. El control sobre los bienes y fondos del Estado es tan antiguo como la función de administrar los recursos públicos.

En Colombia, desde el siglo XIX, siendo todavía muy incipiente la organización del Estado, se empezó a considerar la función de éste como Ente Fiscalizador, que no era otra cosa que la vigilancia de la gestión administrativa, incluyendo el recaudo de los impuestos que recibían las entidades públicas de los particulares.

Con la Constitución de Antioquía, en 1812, se estableció el “*Tribunal de Cuentas Superior de Hacienda*”, el cual era ejercido por la Contaduría General, en cuya conformación estaban un contador mayor, un ordenador y un secretario archivador; tenía entre sus funciones, la de glosar y fenecer las cuentas que debían rendir los funcionarios encargados de la recaudación y distribución de los dineros del Estado.

En 1821, se crea la “*Contaduría General de Hacienda*” integrada por contadores y cuyo fin era fiscalizador, la que luego en 1824, fue reemplazada por una “*Junta de expertos en hacienda pública*”, que introdujo nuevos conceptos de política y economía existentes en Europa en ese momento y que mostraban un nuevo sistema de control fiscal.

Bajo el imperio de la Constitución Nacional de 1886, en el año 1898 aparece la “*Corte de Cuentas*”, cuya función principal era la de iniciar procesos contra los deudores morosos del Estado.

Sólo hasta comienzos de 1923 con la expedición de la Ley 42, se le dio una verdadera forma al control fiscal. Esta ley, considerada por algunos como un modelo de código, tanto en su aspecto formal como en su contenido, estableció normas sobre organización de la contabilidad y creó el “*Departamento de Contaduría*”.

En 1945, en la segunda administración del expresidente Alfonso López Pumarejo, se lleva a cabo una importante reforma a la Constitución Nacional, que crea la “*Contraloría General de la República*”, la cual es elevada al rango constitucional y es definida como: “*Una Oficina de Contabilidad y Vigilancia Fiscal*”.

Posteriormente en el gobierno de Alfonso López Michelsen, se expide la Ley 20 de 1975, la cual tiene como objetivo la moralización de la administración pública, desarrollada en los posteriores decretos reglamentarios, estableciendo un régimen de control fiscal que estuvo vigente hasta la Constitución de 1991.

La Carta Política de 1991, establece un nuevo modelo de control fiscal constituido por los siguientes elementos básicos: un control técnico, que inicia dentro de las propias entidades públicas a través de sus procedimientos de control interno; una vigilancia posterior y selectiva por parte de un ente autónomo y externo que radica a nivel nacional en el Contralor General de la República; y a nivel territorial en los contralores municipales y departamentales; los dos últimos sometidos al control de un auditor externo; con la participación de la ciudadanía que está facultada para hacer seguimiento y veeduría del manejo de los recursos públicos.

En el Municipio de Pasto, el *HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE 1937*, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, mediante Acuerdo 02 de diciembre 3 de ese mismo año, creó la Contraloría Municipal de Pasto, como "*UNA OFICINA DE CONTABILIDAD Y CONTROL FISCAL*". El primer Contralor Municipal fue el Doctor JORGE ROSERO RODRÍGUEZ en el año 1938.

En el transcurso de los años, la Contraloría Municipal de Pasto ha registrado varias modificaciones estructurales y administrativas, tendientes a cumplir con su misión constitucional, entre las cuales la de mayor incidencia y que a la postre ocasionó un vuelco total de la manera de realizar el control fiscal, fue la presentada con la Constitución de 1991, desarrollada en forma posterior por la Ley 42 de 1993, constituyendo uno de los aspectos más relevantes, el cambio en cuanto a la oportunidad para ejercer el control, al pasar de control previo y perceptivo a un control posterior y selectivo.

Otro hecho de gran trascendencia institucional fue el presentado en el año 2001, en cumplimiento de la Ley 617 de 2000 "*Ley de Ajuste Fiscal*", que conllevó a una drástica reestructuración administrativa con incidencia directa sobre la planta de personal.

La última reforma a la estructura organizacional de la Contraloría Municipal de Pasto fue efectuada mediante el Acuerdo 013 de junio 21 de 2007 del *HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO*.

5.1.2 Estructura Administrativa – Acuerdo 013 Junio 21 de 2007

Figura No. 1. Estructura Administrativa



5.1.2.1 Servicios que presta la Contraloría Municipal de Pasto. La Contraloría Municipal de Pasto es una entidad pública de control territorial de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal que ejerce el CONTROL FISCAL GUBERNAMENTAL en la Jurisdicción del Municipio de Pasto, en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios establecidos por la Constitución y la Ley.

5.1.2.2 Nuestros clientes. Los Clientes de la CMP son la Comunidad del Municipio de Pasto, nuestros Sujetos de Control y particulares que manejen fondos de propiedad del Municipio de Pasto.

5.1.2.3 Nuestras partes interesadas. Todas las entidades públicas que ejercen control legalmente sobre las actuaciones de nuestra entidad, las Compañías de Seguros, Apoderados y el Honorable Concejo Municipal de Pasto.

5.2 ENFOQUE ORGANIZACIONAL

5.2.1 Misión Ejercer el Control Fiscal en representación de la comunidad, a la gestión fiscal del Municipio de Pasto y de los particulares que manejen fondos o bienes públicos, fundamentado en la aplicación de principios de eficacia, eficiencia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, con el propósito de ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de la comunidad.

5.2.2 Visión Ser una entidad líder en el ejercicio del Control Fiscal Territorial, reconocida por la comunidad por su compromiso eficaz, eficiente y efectivo en la Vigilancia de la Gestión Fiscal del Municipio apoyada y fortalecida en procesos de participación y veeduría ciudadana.

5.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

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 los cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Los Recursos Públicos tienen como destinación exclusiva el Mejoramiento de la calidad de vida de la población.

El resultado del Control Fiscal, se fundamenta en hechos verificables.

Todos los sujetos de control son iguales ante la función fiscalizadora.

La Ciudadanía tiene derecho a conocer la gestión y resultados de la función fiscalizadora.

El Control Social es complemento fundamental del Control Fiscal.

La sostenibilidad medio ambiental es un criterio básico para el gasto público

5.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría Municipal de Pasto, se compromete a ejercer el Control Fiscal en el Municipio, a través de procesos calificados con Talento Humano competente, que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos internos y beneficien la Gestión Pública de nuestros Sujetos de Control, con y para el beneficio de la comunidad

5.4.1 Objetivos de calidad

Promover el Control Ciudadano y Articularlo al Control Fiscal

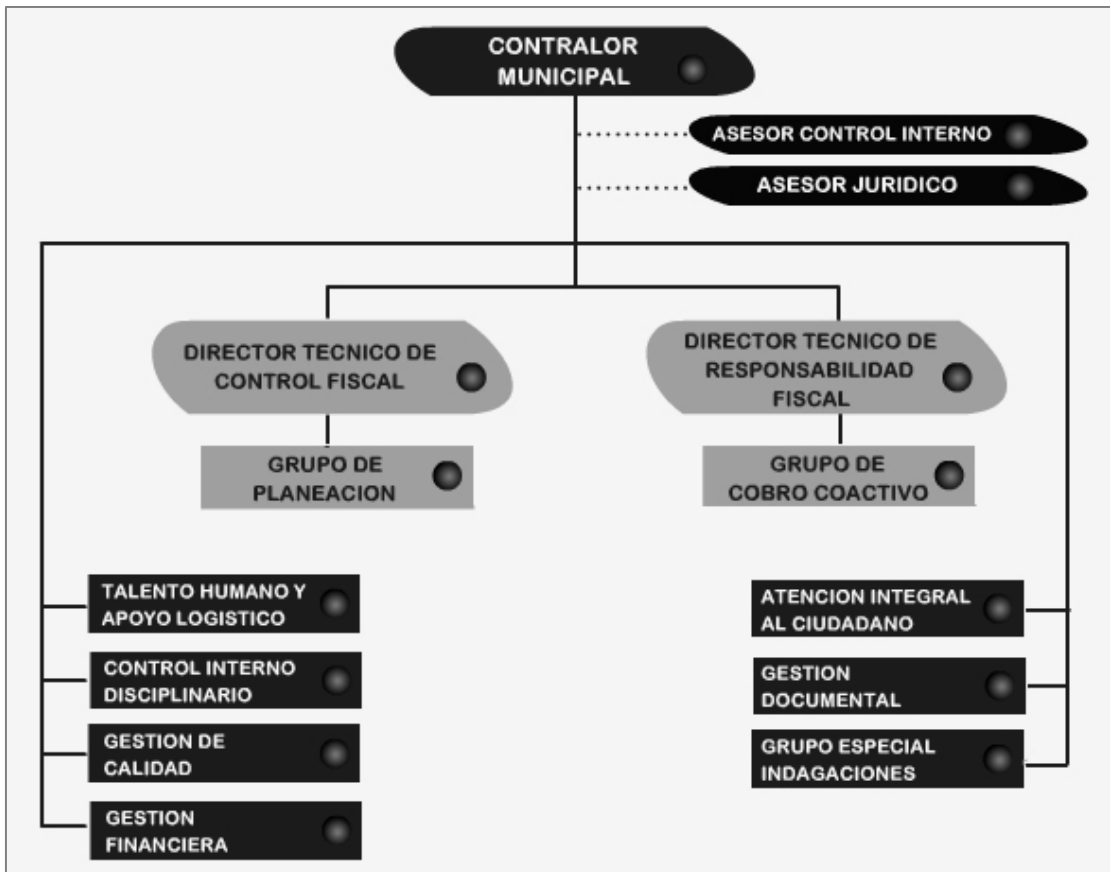
Fortalecer el Control Fiscal.

Promover la Modernización Institucional.

Optimizar el Clima Laboral y Organizacional.

5.5 ORGANIGRAMA

Figura No. 2. Organigrama



5.6 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO DE TESORERO GENERAL

Manejar los recursos financieros de la Entidad manteniendo un permanente control sobre los ingresos y pagos que se efectuó e informar permanentemente al Contralor sobre el estado del efectivo.

5.6.1 Misión Tesorero General. Administrar de manera eficiente los recursos financieros de la entidad para garantizar el cumplimiento de las obligaciones; registrar y presentar información confiable y oportuna para que sirva de base para la toma de decisiones.

5.6.2 Visión Tesorero General. Avanzar por el camino de la excelencia en la administración de los recursos financieros de la entidad, propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto.

5.7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Participar en la Elaboración del Plan Operativo de la Dependencia

Proyectar la distribución interna de apropiaciones

Elaborar el Plan Anual Mensualizado de Caja PAC

Tramitar el cobro de la transferencia al Sector Central del Municipio de Pasto.

Refrendar conjuntamente con el Contralor los cheques y autorizar las transferencias electrónicas de fondos.

Administrar y controlar los fondos Depositados en las cuentas bancarias de la Contraloría.

Custodiar y garantizar seguridad a los títulos valores de la entidad.

Registrar en el Software Financiero los movimientos de Tesorería.

Conciliar con contabilidad las cuentas bancarias de la entidad

Liquidar y pagar la nomina de los funcionarios

Liquidar y pagar la seguridad social y parafiscal de funcionarios

Liquidar y pagar las prestaciones sociales de funcionarios

Liquidar y pagar avances para Viáticos y propender por su legalización

Verificar requisitos legales y propios de la entidad para pago de obligaciones de proveedores y contratistas.

Pagar las obligaciones de la Entidad derivadas de la adquisición de bienes y prestación de servicios

Registrar la ejecución Mensualizada del PAC.

Elaborar y ejecutar el PAC de cuentas por pagar
Presentación de informes internos y externos

Participar en las autoevaluaciones del área financiera, cierres financieros de cada vigencia.

Las demás funciones asignadas por el superior inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo.

5.7.1 Contribuciones individuales. Elaborar su respectivo plan operativo anual con base en las políticas y objetivos de la entidad

Las tareas y actividades que se ejecutan se hacen conforme a procedimientos internos documentados y normatividad vigente para la administración de recursos públicos.

Las funciones se ejecutan con diligencia, oportunidad y calidad en procura de la excelencia en el logro de las metas del área.

El proyecto de distribución de las apropiaciones se hace con base en datos de ejecuciones históricas y con fundamento en los ingresos legales de la Entidad.

El PAC proyectado se elabora teniendo en cuenta el Plan de Compras, el Plan de Vacaciones, el Plan de Capacitaciones, obligaciones recurrentes y la distribución interna de apropiaciones de la Contraloría.

El cobro de la transferencia mensual al Sector Central del Municipio se efectúa de manera anticipada, garantizando que los recursos estén disponibles de manera oportuna.

Los Recursos de la Transferencia son depositados inmediatamente en Cuentas Bancarias a nombre de la entidad.

Los Registros de Tesorería se efectúan con base en documentos soportes en el Software financiero técnica y legalmente, se mantienen actualizados. Las Conciliaciones entre tesorería y contabilidad se efectúan de manera periódica.

La liquidación y pago de la nomina se hace teniendo en cuenta las normas legales establecidas y las novedades reportadas por Talento Humano.

La información y apoyo que se suministra es pertinente y confiable y guarda las restricciones debidas de privacidad y confidencialidad.

Los informes internos y externos se presentan de forma oportuna de acuerdo con los cronogramas trazados, cumpliendo los requisitos previstos y exigencias de organismos de control.

Las Acciones Preventivas y Correctivas se someten a un permanente seguimiento. Pago de las obligaciones de la entidad se las efectúa de manera oportuna y con el cumplimiento estricto de los requisitos legales y requisitos internos.

Las autoevaluaciones son objetivas con el fin de demostrar la transparencia en el manejo de los recursos como también la eficiencia y eficacia.

5.8 CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Principios del Presupuesto Publico contenidos en el Decreto ley 111 de 1996
Procesos y Procedimientos propios del área.

Artículos 10 y 11 ley 617 de 2000

Conocimientos básicos aplicables del Estatuto Tributario Nacional, Departamental y Municipal

Normas Básica aplicables sobre Rendición de Cuentas a Organismos de Control
Manejo de Hoja Electrónica.

Código de Ética de la Entidad

5.9 MARCO CONCEPTUAL

Actores del Sistema: Son todos los funcionarios de La Contraloría Municipal de Pasto y organismos como la Auditoría General de la República, Contraloría General de la República y Contraloría Departamental de Nariño, que están directamente relacionados con la Tesorería de la Entidad, cuya función es ejercer control sobre el manejo adecuado de los recursos.

Accesibilidad: Las personas naturales o jurídicas podrán obtener de la tesorería de la Contraloría Municipal de Pasto cualquier información producida por ésta, observando las normas que para tal efecto se establezcan y teniendo en cuenta las restricciones señaladas en las disposiciones legales vigentes.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Es un documento que garantiza la existencia de recursos para asumir compromisos con cargo al presupuesto de la Entidad, en la respectiva vigencia, por tal motivo debe elaborarse por la sección de presupuesto, con anterioridad.

Confidencialidad: La información de carácter individual de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto, de que disponga la Tesorería no podrá ser suministrada a personas o entidades que lo requieran, salvo las autorizadas por las disposiciones legales vigentes.

Contrato de Prestación de Servicios: Se celebran con el fin de desarrollar actividades relacionadas con administración o funcionamiento de la Entidad, solo podrán celebrarse con personas naturales; cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.

Orden de Pago: Es un documento que se elabora con el fin de cancelar una deuda adquirida por la entidad en el desarrollo normal de sus actividades y para lo cual, existen unos recursos presupuestales con anterioridad. La orden de pago debe sujetarse a los procedimientos establecidos por la entidad y a las normas de la Auditoría General de la República.

Plan Anual Mensualizado de Caja PAC: Es el instrumento único de programación, control y evaluación de la ejecución de ingresos y gastos del presupuesto de la entidad. Permite calcular el monto máximo mensual de pagos autorizados, teniendo en cuenta entre otros factores, los fondos disponibles que se espera se tendrán en las cuentas bancarias de la entidad.

Presupuesto: Es un acto administrativo, mediante el cual una entidad calcula anticipadamente la totalidad de los de los ingresos y autoriza sus gastos, para la vigencia fiscal correspondiente. En él se indican las actividades a desarrollar durante la vigencia, así como los recursos que se asignarán a cada rubro presupuestal; por tal motivo debe cumplir los principios ya establecidos.

Registro Presupuestal: Es un documento que permite perfeccionar un compromiso, debido a que con su elaboración se garantiza que los recursos previamente afectados con el certificado de disponibilidad presupuestal, serán de estricta destinación y giro al beneficiario y actividad indicados en el mismo.

Veracidad: La información producida por la Tesorería General de la Contraloría Municipal de Pasto, debe corresponder a la realidad de los hechos que se registran.

6 MARCO LEGAL:

NORMA	ARTICULO QUE APLICA
Constitución Política (Función Publica)	209
Constitución Política (Presupuesto de Rentas)	345
Constitución Política (Ley Orgánica de Presupuesto)	352
Constitución Política (Disposiciones Entidades Territoriales)	353
Constitución Política (Contador General de la Nación)	354
Ley 298 de 1996(Contaduría General de la Nación)	5,7,10
Ley 617 de 2000(Ajuste Fiscal Territorial)	2,3,10,11,21, 22,71,81
Ley 716 de 2001(Saneamiento Contable)	TODA
Ley 819 de 2003(Normas Orgánicas de Presupuesto)	1,8,13,15
Ley 998 de 2005(Presupuesto de 2006)	38
Ley 1111 de 2006(Impuestos Nacionales)	383,389,392, 402
Decreto Ley 111 de 1996(Estatuto Orgánico de Presupuesto)	1,4,6,7,12,a 19,27,36,38,44,45,46,7 1,73, 89,95,106,107, 109,110,112, 113,108
Decreto 192 de 2001(Reglamentario de la ley 617 de 2000)	3,9
Decreto 735 de 2001(Reglamentario de la ley 617 de 2000)	1
Resolución 5544 de 2003 de la CGR(Rendición de Cuentas)	60,66, 70, 83
Resolución 016 DE 2005 de la AGR(Rendición de Cuentas)	TODA
Resolución 048 de 2004 de la Contaduría General de la Nación(Control Interno Contable)	TODA
Resolución 222 de 2006 la Contaduría General de la Nación(Régimen de contabilidad Publica)	TODA
Resolución 555 de 2006 la Contaduría General de la Nación(catalogo general de Cuentas)	TODA
Resolución 248 de 2007 de la Contaduría General de la Nación(Presentación de Información Contable)	TODA
Acuerdo 002 de 2000 Asamblea de Nariño(Estampillas UDENAR)	TODA
Resolución orgánica 002 de 2007 de la Contraloría General de Nariño(Rendición de Cuentas)	TODA
Código de Rentas del Municipio de Pasto.(Estampillas)	*
Resolución No.126 A del 2002 Contraloría Municipal de Pasto(manejo de caja menor)	TODA

7. METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de tipo analítico, descriptivo y aplicativo:

Analítico. La experiencia como Tesorero General de la Entidad durante más de cinco años, permite identificar con conocimiento de causa una serie de parámetros sobre los cuales se está trabajando, logrando adquirir más conocimientos que conllevan a la relación directa con el problema objeto de estudio, producto de contar con la facilidad de conocer la Entidad en todo su contexto.

Descriptivo. Permitió que se pueda definir todos los elementos y componentes del sistema y explicar su funcionamiento e interrelación, mediante el diseño con base a diagramas de flujo de datos, modelos de bases de datos y además en los procesos que se van a desarrollar, se describió las características fundamentales utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales que en su momento constituían el problema, de esta forma se obtuvo información que caracterizó la realidad del estudio permitiendo tentativamente detectar un diagnóstico con posibles soluciones.

Aplicativo. Como resultado del trabajo realizado para lograr la certificación de la Entidad, se logro recolectar una información integral que permitió en gran parte obtener datos producto del análisis que este trabajo recogió como resultante de lo anteriormente expuesto, pretendiendo así solucionar los problemas detectados.

7.2 MÉTODO

Para el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología del ciclo de vida clásico de los sistemas en sus tres etapas iniciales (Identificación de problemas, oportunidades y objetivos; determinación de los requerimientos de información y análisis de las necesidades del sistema) y la herramienta del análisis estructurado para el estudio del sistema propuesto, pues permite comprenderlo de manera clara y completa, gracias a su división en componentes que disminuyen la complejidad del mismo.

7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

7.3.1 Fuentes Primarias. Observación Directa. Con el propósito de recoger información sobre la manera como se llevan a cabo los procesos y el tiempo que toma la ejecución de los mismos, que permitió conocer los métodos utilizados y formular un modelo de mejoramiento.

Entrevistas. Con los actores del problema como son: Tesorero General, Contralor Municipal, Contador, Técnico Grado 02 encargado de presupuesto y algunos

funcionarios de la Entidad. Estos permitieron identificar los aspectos más significativos acerca de la utilización de recursos informáticos en el manejo de la información resultante de los procesos de la Entidad. Para las entrevistas se utilizó cuestionarios prediseñados con preguntas abiertas.

Fuentes Secundarias. Constituye aquella información contenida en los distintos documentos legales, funcionales y operativos obtenidos en las diferentes áreas de la Entidad. Además se requirió de una detallada y selectiva revisión bibliográfica que incluyó el uso de folletos y documentación relacionados con el objeto de estudio.

8. ALCANCE Y DELIMITACIÓN

El presente proyecto se desarrolla específicamente en la Tesorería General de La Contraloría Municipal de Pasto y comprende la propuesta de implementar un Sistema de Información, tomando los siguientes apartes:

Presupuesto asignado por el Sector Central del Municipio de Pasto y aprobado por el Honorable Concejo del Municipio para cada vigencia.

Una vez conocido el valor del presupuesto para la vigencia y el incremento salarial se procede a liquidar toda clase de prestaciones para hacer la proyección presupuestal de servicios personales de los funcionarios de la entidad.

Realizar proyecto de asignaciones presupuestales para presentar ante el contralor Municipal.

Elaboración del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC para la respectiva vigencia.

Cobro de transferencias

Consignaciones

Elaboración, liquidación y pago de nomina mensual.

Liquidación y pago de aportes patronales de salud, pensión y parafiscales.

Realización de comprobantes de egreso.

Servicios Públicos.

Transferencias por impuestos retenidos.

Conciliación bancaria.

Presentación de informes.

9. DESARROLLO DEL PROYECTO

Para efectos de ejecución del proyecto se tendrá en cuenta las siguientes etapas:

9.1 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES.

La experiencia como Tesorero General de La Contraloría Municipal de Pasto durante más de cinco años, permite identificar con conocimiento de causa la necesidad de un manejo apropiado de la información que entra y sale de ésta sección, para administrar de manera eficiente los recursos financieros de la entidad y así garantizar el cumplimiento de las obligaciones; registrar y presentar información confiable y oportuna para que sirva de base para la toma de decisiones.

9.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ENCONTRADOS

9.2.1 Presupuesto asignado por el Sector Central de Municipio. De acuerdo a la Ley 617 de 2000, los gastos de las Contralorías, sumadas las transferencias del nivel central y descentralizado, no podrán crecer en términos constantes en relación con el año anterior. A partir del año 2005 los gastos de las Contralorías no podrán crecer por encima de la meta de inflación establecida por el Banco de la República. Para estos propósitos, el Secretario de Hacienda distrital o municipal, o quien haga sus veces, establecerá los ajustes que proporcionalmente deberán hacer tanto el nivel central, departamental como las entidades descentralizadas en los porcentajes y cuotas de auditaje establecidas en el presente Artículo¹.

9.2.2 Liquidación y Proyección de Prestaciones Sociales de los Funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto. Una vez conocido el valor del presupuesto de la Contraloría Municipal de Pasto para la vigencia correspondiente, se procede a proyectar y liquidar todo lo referente a Prestaciones Sociales de los funcionarios de la Entidad, sin obviar dato alguno ya que con ésta proyección se realiza la distribución interna de asignaciones presupuestales.

Nomina: Con el incremento de ley se elabora la nómina de la Entidad teniendo en cuenta sueldo básico, gastos de representación, subsidio de transporte y prima técnica para llegar al total devengado.

Con los datos anteriores se calcula la Salud Patronal que es igual al total devengado menos subsidio de transporte x 8.5% y x 12(meses) para calcular la salud patronal de cada uno de los funcionarios para toda la vigencia.

¹ CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 617 de 2000 Artículos 9 y 11.

De igual manera se calcula la Pensión Patronal que es igual al Total Devengado menos subsidio de transporte x 12% y x 12(meses). Parafiscales que es igual al Total Devengado x 9%.

Y Riesgos Profesionales que son iguales al Total Devengado x 0.522%.

Con todos los datos anteriores conocemos el valor de los Costos Patronales para toda la vigencia.

Bonificación por Servicios: Esta bonificación se reconocerá y pagará al funcionario cada vez que cumpla un año continuo de labor en una misma entidad oficial. Forma de Liquidar: El valor de la bonificación por servicios prestados será igual al 35% del total devengado, si éste es superior a los dos salarios mínimos legales vigentes, de lo contrario si es igual o inferior a los dos salarios mínimos vigentes la bonificación será igual al 50% del total devengado.²

Prima de Vacaciones: Los empleados públicos tienen derecho a 15 días hábiles de vacaciones por cada año de servicios, las cuales se liquidarán con el salario que el funcionario esté devengando en el momento del disfrute. Forma de liquidar: Total Devengado + 1doceava de bonificación por servicios + 1doceava de prima de servicios, se suma todo y se divide entre dos³.

Prima de Servicios: Esta prima será equivalente a un mes de salario que corresponda al cargo desempeñado a treinta de junio de cada año y se pagará en los primeros 10 días del mes de julio. (Acuerdo 172 de diciembre 23 de 1994). Forma de liquidar: Total Devengado + 1doceava de bonificación por servicios prestados.

Prima de Navidad: Esta prima será equivalente a un mes de salario que corresponda al cargo desempeñado a treinta de noviembre de cada año y se pagará en la primera quincena del mes de diciembre. Forma de liquidar: Total Devengado + 1doceava de bonificación por servicios prestados + 1doceava de prima de servicios + 1doceava de prima de vacaciones⁴. Circular No. 0013 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Cesantías: Forma de liquidar: Total Devengado + 1doceava de bonificación por servicios prestados + 1doceava de prima de servicios + 1doceava de prima de vacaciones + 1doceava de prima de navidad, esto es igual a la base de liquidación x el número de días trabajados dividido entre 360 días.

² PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1042 de 1978, Art. 48

³ PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA Decreto Ley 3135 de 1968 artículos 8,9 y 10, este último modificado parcialmente por el artículo 23 del Decreto Ley 1045 de 1978; Decreto reglamentario 1848 de 1969 artículos 43 al 49, Decreto 1045 de 1978 artículos 8 al 26, 28 al 31

⁴ PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA Decreto Ley 3135 de 1968, artículo 11, modificado por el Decreto 3148 de 1968; decreto reglamentario 1848 de 1969, artículo 51; Decreto Ley 1045 de 1978 artículos 32 y 33.

Intereses Sobre Cesantías: Forma de liquidar: Total Cesantías x 12% X número de días trabajados dividido entre 360.

Dotación: Es una prestación social consistente en el suministro cada cuatro meses de calzado y vestido de labor a funcionarios que devenguen una asignación básica mensual inferior a dos veces el salario mínimo legal vigente, siempre que el funcionario haya laborado para la respectiva entidad por lo menos tres meses en forma ininterrumpida antes de la fecha de cada suministro⁵.

9.2.3 Elaborar Proyecto de asignaciones presupuestales para ser presentado ante el Contralor Municipal de Pasto: Una vez conocido el valor total de las prestaciones sociales de los funcionarios de la entidad para toda la vigencia, el Plan de Compras que es elaborado por el Contralor, el Tesorero, el Almacenista y los Coordinadores de área, donde se da a conocer las necesidades de cada dependencia; y el Plan de Capacitaciones que es elaborado por la persona encargada de Talento Humano, se procede a realizar el acto administrativo de distribución de asignaciones presupuestales, para que sea aprobado y refrendado por el Contralor Municipal de Pasto y así proceder a su normal ejecución.

9.2.4 Elaboración del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC: El PAC es un instrumento que define el monto máximo de fondos disponibles en las cuentas de Tesorería y el monto máximo de pagos de los establecimientos públicos, con el fin de cumplir sus compromisos y obligaciones. En consecuencia los pagos se harán teniendo en cuenta el PAC y se sujetarán a los montos aprobados en él. El PAC se lo elabora teniendo en cuenta los datos ya calculados como el valor de las prestaciones sociales (anuales), Plan de Compras, Plan de Capacitaciones, Plan de Vacaciones y Plan de Incentivos. Por otra parte se debe conocer la fecha en que se va a cancelar la obligación para poder programarlo mes a mes.

9.2.5 Cobro de Transferencias: Este procedimiento se hace mediante cuenta de cobro al Sector Central del Municipio. Ellos realizan sus trámites correspondientes para la elaboración y pago del cheque por el valor de la transferencia mensual.

9.2.6 Consignaciones: Una vez recibido el cheque por parte de la Alcaldía Municipal a nombre de la Contraloría Municipal de Pasto por concepto de transferencias, éste es consignado en la cuenta corriente del BBVA, a nombre de la entidad, para luego proceder a su normal ejecución y así dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por la entidad.

9.2.7 Elaboración, liquidación y pago de nómina mensual: Cada fin de mes se elabora, liquida y paga la nómina mensual a que tienen derecho los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto, teniendo en cuenta los descuentos por

⁵CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 70 de 1988 y Decreto reglamentario 1978 de 1989.

libranza que cada uno ha adquirido con anticipación y el que se hace a través de convenios interadministrativos con bancos o cooperativas autorizadas por la ley y debidamente refrendado por el Contralor. Una vez conocido el Total Pagado se procede a hacer pago por transferencia electrónica a cada una de las cuentas de ahorro del BBVA que los funcionarios tienen para tal fin.

9.2.8 Liquidación y pago de salud, pensión y parafiscales a través del SOI: A través de la Planilla Unificada SOI se cancela los primeros días de cada mes los aportes de salud, pensión, parafiscales y riesgos profesionales de cada uno de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pasto; de este proceso se genera planillas de los fondos de pensiones y cesantías, de las empresas prestadoras de salud, de riesgos profesionales y de Comfamiliar de Nariño en nuestro caso. Con las anteriores planillas se procede a realizar el correspondiente comprobante de egreso.

9.2.9 Comprobantes de Egreso: El comprobante de egreso es el paso final que se le da a una cuenta ya sea por suministro, contrato de prestación de servicios o cualquier otro concepto por el que se necesite efectuar un pago. Claro está que la cuenta debe cumplir con otros requisitos como: Certificado de disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, Autorización de Pago, Registro de tesorería, Resolución o acto administrativo que autorice dicho pago, copia del contrato, cuenta de cobro o factura de venta, certificación por parte del almacenista de entrada del bien, certificación de funcionarios competentes en la que conste la prestación del servicio, copia del RUT, copia de Cámara de Comercio, copia de cédula de ciudadanía, copia de pasado judicial y demás documentos que exija la ley y la entidad. Luego de verificar que la cuenta cumple con el lleno de todos los requisitos se elabora el comprobante de egreso con el respectivo cheque o transferencia electrónica según sea el caso y en el que firma el beneficiario de recibido a satisfacción para luego ser archivado en un AZ, por mes.

9.2.10 Servicios públicos: En el momento en que se recibe las facturas por cobro de servicios públicos, se procede a expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, el Registro Presupuestal, Autorización de pago, Registro de Tesorería, Resolución en el que se autoriza dicho pago y Comprobante de Egreso con su correspondiente cheque. Dada la Certificación que tiene la Contraloría Municipal de Pasto en Calidad bajo la Norma NTCGP 1000-2004, la Tesorería de la Entidad se fijó una meta de no demorar las cuentas o pagos por cualquier concepto y realizarlos en un término máximo de dos días contados desde la fecha de ingreso a la sección.

9.2.11 Transferencias por Impuestos Retenidos y Presentación de Informes: Como se dijo anteriormente dada la Certificación en Calidad de la Contraloría Municipal de Pasto, el área financiera elaboró un Cronograma de informes y fechas de pago de retenciones en el que se establece una fecha interna límite de pago o de presentación de informes como mínimo tres días antes a la fecha

establecida por la ley. Lo anterior para no entrar en extemporaneidad y pago de sanciones por la no presentación o no pago en fechas establecidas.

9.2.12 Conciliación Bancaria: Se verifica la igualdad de saldos entre el extracto enviado por el banco con la suma de los cheques girados y consignaciones realizadas. Esta conciliación se hace conjuntamente con el Contador de la Entidad.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo del proyecto deja como conclusiones y recomendaciones importantes las siguientes:

Después de finalizar el proyecto sin lugar a dudas y con argumentos contundentes se está demostrando que en la Tesorería General de la Contraloría Municipal de Pasto hace falta la Implementación de un Sistema de Información que contenga en su base de datos toda la información necesaria para la elaboración, liquidación y pago de nómina, aportes patronales de salud, pensión, riesgos profesionales, parafiscales y prestaciones sociales. Con lo anterior se pretende modificar el procedimiento actual, simplificar el trabajo, optimizar el tiempo del Tesorero, aumento de personal en la sección, coordinar las actividades, evitar duplicidades y disminuir el riesgo de suministrar información equivocada e inoportuna.

En los Procesos de apoyo de la Contraloría Municipal de Pasto y entre ellos la Tesorería de la Entidad necesita un cambio en cuanto a Software se refiere, el cual debe ser impulsado por el Contralor Municipal para poder suministrar información confiable y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones.

Si se implementa un sistema de información, facilita las diferentes acciones de control necesarias para garantizar en forma óptima el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Tesorería.

El desarrollo de aplicaciones no tan solo seguras, sino también controladas y reguladas son necesarias y se convierten en un lineamiento a seguir en la creación de cualquier paquete informático.

BIBLIOGRAFÍA

ARTURO Paola Andrea, Estrada Luis Obeymar. Sistema de Información para la Administración de suministros y Recursos Manejados por la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Nariño, Pasto 1999. Tesis de Grado Universidad de Nariño, Facultad de Ingeniería Programa de ingeniería. 98 p.

GONZALES Pérez Alfonso, Visual Basic 6, Programación Cliente Servidor. Primera Edición. México D. F., Prentice Hall, 1999. 123 p.

KENDALL & Kendall. Análisis y Diseño de Sistemas Tercera Edición. Prentice Hall. México D.F. 1997. 234. p.

PIATTINI Mario. Auditoria Informática un Enfoque Práctico. Primera Edición. Madrid. Alfa Omega Ra-Ma. 1999. 107. p.

NETGRAFIA

www.tcman.com

www.monografias.com/trabajos11/siste/siste.shtml

www.intercambiosvirtuales.org

www.gigadescargas.com

www.portalprogramas.com

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA

La Contraloría Municipal de Pasto, está interesada en conocer la opinión que tienen los funcionarios de la Entidad y algunos proveedores, respecto al servicio que presta la Tesorería General de la Contraloría.

Fecha: _____
 Nombre funcionario: _____
 Nombre proveedor: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____

Se solicita comedidamente responder las siguientes preguntas de la manera más objetiva posible. Por favor califique según las siguientes convenciones.

EQUIVALENCIAS	
1= Insatisfecho	1= 25%
2= Poco Satisfecho	2= 50%
3= Medianamente Satisfecho	3= 75%
4= Satisfecho	4= 100%

Factor	Calificación (marque con una x)				Observaciones
	1	2	3	4	
Atención prestada en la Tesorería de La Contraloría Municipal de Pasto.					
La Competencia (habilidad, destreza y conocimiento del Tesorero).					
La objetividad y coherencia en presentación de informes y solicitudes formuladas por el contralor.					
La liquidación de toda clase de					

prestaciones sociales se hace de acuerdo a la ley.					
El pago de toda clase de prestaciones sociales se hace dentro del plazo establecido.					
El trámite de cuentas a proveedores se hace de manera oportuna.					
Eficiencia en el manejo de los recursos.					
De qué manera reflejan los informes presentados por la Tesorería, la realidad de la Contraloría Municipal de Pasto.					

¿Qué acciones considera que puede emprender la Tesorería General de la Contraloría Municipal de Pasto, para mejorar el servicio prestado?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN