RESOLUCIÓN No. 062
(Diciembre 30 de 2021)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA PERSONERÍA GIRON-SANTANDER"

El Personero Municipal en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y funcionales acorde con lo dispuesto en la Ley 136 de 1994, 1551 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que el artículo 114 ibidem en concordancia con el literal b) del artículo 3 de la Ley 87 de 1993, señala que corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

Que en la Personería Municipal de Girón-Santander se hace necesario plasmar y actualizar un Manual de Procesos y Procedimientos que permita a funcionarios y usuarios conocer las fortalezas y mecanismos de operación al interior del despacho.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, contiene dos (2) módulos de control (módulo de control de planeación y gestión y módulo de Control de evaluación y seguimiento) seis (6) componentes y trece (13) elementos, por ende, la operación por procesos y procedimientos concretamente se establece como elemento fundamental en el manual de procesos y procedimientos que guíen el actuar de la entidad.

Que dentro del manual MECI adoptado e implementado por el despacho de la Personería de Girón-Santander, contempla la creación del Mapa de procesos como un elemento de Control dentro del proceso MECI 1000:2014 para el Despacho.

Que el Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- versión 2, tiene como propósito principal articular el Sistema de Gestión, el sistema de calidad y el Sistema de Control Interno, y se define como "*un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que*

atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio".

Que la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos de control interno, como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía de todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

Que el manual de procedimientos le permite contar a la Personería Municipal con un adecuado mecanismo de desarrollo institucional, además de permitirle a sus funcionarios y usuarios conocer las fortalezas y mecanismos de operación al interior de la entidad.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: ACTUALÍCESE Y ADÓPTESE El MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Para la Personería Municipal de GIRON-SANTANDER, el cual establecerá los procesos al interior del Despacho, con los que se podrá satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, entidades públicas y órganos de control; brindado como resultado un servicio eficiente, eficaz y transparente. Documento anexo para aplicación en las dependencias de la Entidad, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: El presente manual será difundido por el Despacho de la Personería Municipal a la cual corresponden los procesos y procedimientos descritos en el mismo, a través de mecanismos idóneos en toda la administración y especialmente a los servidores públicos responsables del desarrollo y aplicación del manual.

ARTICULO TERCERO. AMBITO DE APLICACIÓN. La ejecución de los procesos y procedimientos contemplados en el citado manual será realizada por los Servidores Públicos de la Personería Municipal, atendiendo las Normas de Control Interno.

ARTICULO CUARTO. PRINCIPIOS RECTORES DEL MAPA DE PROCESOS. La Personería Municipal de GIRON-SANTANDER, en el presente manual aplica los siguientes procesos:

Procesos Gerenciales o Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

ARTICULO QUINTO. DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN. La responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar los procedimientos documentados está en las dependencias y áreas de la Personería Municipal.

Parágrafo Primero: Las modificaciones y actualizaciones de los procedimientos deberán constar en actos administrativos, directrices o actas debidamente aprobados por la Alta Dirección.

ARTICULO SEXTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en la Personería Municipal de Girón – Santander a los treinta (30) días del mes de Diciembre de dos mil veintiuno (2021).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MAURICIO PEÑUELA ARCE
Personero Municipal

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN, SANTANDER

Girón, Santander

Diciembre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 6

2. OBJETIVO 7

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN 7

4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD 7

4.1 JUSTIFICACIÓN 7

5. MARCO FILOSÓFICO DE LA PERSONERÍA GIRÓN-SANTANDER 8

5.1 MISIÓN 8
5.2 VISIÓN 8
5.3 PRINCIPIOS 8

6. REFERENCIA NORMATIVA 9

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 11

8. DISEÑO FLUJOGRAMA DE PROCESOS 11

8.1 SIMBOLOGÍA DEL FLUJOGRAMA DE PROCESOS 11

9. MARCO CONCEPTUAL 13

9.1. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 13
9.1.1. Otras Definiciones *13*

10. PROCESOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN-SANTANDER 15

10.1 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS 16
10. 2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS 16
10.3 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS 17
10.4 MAPA DE PROCESOS 19
10.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS 20

11. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL 41

11.1 ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES 41
11.2 ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DE PROCESOS O PROCEDIMIENTOS 42
11.3 MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO 42

12. LISTADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 43

1. Introducción

La normalización de los procesos y procedimientos son pieza fundamental para la materialización de los principios de la Administración pública consagrados en el artículo 209 de la Constitución Nacional, como son la economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad, pues permiten determinar plenamente los niveles de responsabilidad en cada una de las actividades ejecutadas y facilitan el seguimiento y control de los procesos.

El Manual de Procesos y Procedimientos define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas que se realizan dentro de la Personería Municipal de **San Juan de Girón-Santander.** La funcionalidad y efectividad del Manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos, así como, la información relacionada, sean totalmente verificables y evaluadas, facilitando el control interno de los procesos y como fuente de información para atender los requerimientos de los diferentes entes de control.

La estructura de este Manual obedece a una argumentación técnica y jurídica que requiere de una serie de elementos, que permitan el aseguramiento de la calidad en sus productos, procesos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de las normas; propendiendo por el compromiso de proveer productos y servicios conforme a los requerimientos de sus Usuarios.

Este Manual hace parte integral de la documentación total implementada por la actual Administración, en el cual es de vital importancia el compromiso de la Alta Dirección en ejecución y revisión permanente para la debida actualización.

2. Objetivo

Identificar y establecer el Modelo de Operación por procesos y procedimientos de la Personería Municipal. De Girón, Santander, para orientar su operación de manera eficiente, efectiva, eficaz y transparente.

3. Alcance y Campo de Aplicación

El manual de Procesos y procedimientos de la Personería Municipal de San Juan de Girón, Santander, comprende la identificación y descripción de todos los procesos y procedimientos del mismo, en donde se muestra el desarrollo metodológico de la implementación del elemento Modelo de Operación por Procesos.

4. Descripción de la Entidad

La Personería de Girón es una entidad de derecho público de orden municipal, con autonomía administrativa y financiera, desconcentrada y ejerce las funciones del ministerio público que le confiere la Constitución Política, la Ley y los Acuerdos, así como las que reciba por delegación de la Procuraduría General de la Nación, sus funciones están establecidas principalmente en el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, entre otra normativa que se refiere a las funciones del Personero Municipal como agente del Ministerio Público.

Dirección oficial de la Personería:	Dirección: Carrera 25 # 29 - 19 Girón centro
Nit	890204802
Teléfonos:	Teléfono: (57 7) 646 68 05
Correo electrónico:	personeria@giron-santander.gov.co
Página Web	https://personeriagiron.gov.co/

4.1 Justificación

Importante indicar que el manual de procesos y procedimientos es la base del sistema de Control Integrado de Gestión de la entidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia, además de ser un instrumento necesario frente al cambio de actitud que deben tener los funcionarios y/o contratistas de la entidad, en virtud de llevar a cabo bunas practicas institucionales en el ejercicio de sus funciones, éste permite integrar una serie de acciones encaminadas a que las labores a realizar para un mejor desarrollo de los

proceso institucionales agilizar sea en pro de un mejor Control, y en la consecución del fin primordial de las personería municipales como es la satisfacción a la comunidad.

5. Marco Filosófico de la Personería Girón-Santander

5.1 Misión

La Personería Municipal de San Juan Girón, como parte del Ministerio Público, ejerce las funciones que le confiere la Constitución Política y la Ley, así como las que le delegue la Procuraduría General de la Nación y por ello y en cumplimiento de su deber ser, está comprometida con la comunidad en la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección de interés público – colectivo y en la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas del orden municipal. Para ello ejerce el control administrativo en el municipio San Juan Girón, contando con autonomía presupuestal y administrativa, buscando en su quehacer la vigilancia de derechos de orden prioritario como el Derecho a la Vida, a la Salud, al Debido proceso y todos aquellos derechos de primer orden; buscando con la valoración ética que el ejercicio de la función pública sea efectiva en nuestro municipio, sea una realidad, en procura de la promoción y prevención de los derechos humanos, la conservación del medio ambiente y el patrimonio público, a través de la prestación de los diferentes servicios que presta la institución, enmarcados en los principios de transparencia, igualdad, celeridad y respeto, buscando que la calidad de los mismos sea real, verdadera y apreciable para quienes a diario acuden a nuestra entidad. Nuestra razón, tus derechos.

5.2 Visión

Salvaguardar el interés general, velando por el cumplimiento de los fines del estado, bajo la premisa Nuestra razón, tus derechos brindando un servicio con calidad a la comunidad en la guarda y promoción de los derechos humanos, fundamentales y en la vigilancia de la conducta de los servidores públicos del orden municipal, en el ejercicio de sus funciones públicas, destacándose como ministerio público por ser garante del estado social de derecho; fijándonos metas a largo plazo de tal manera que para el 2023 seamos una entidad acreditada, por la excelencia en calidad de la prestación de servicio a la comunidad gironesa.

5.3 Principios

Enfoque al cliente: Las dependencias y organismos auxiliares deben captar y comprender las necesidades y expectativas de sus usuarios para satisfacer sus demandas.

Liderazgo: La dirección debe orientar la organización al logro de sus objetivos con latos niveles de calidad.

Participación del personal: Se requiere el involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.

Enfoque basado en procesos: La organización debe estructurarse mediante procesos, a fin de mejorar el uso de los recursos y generar resultados de valor para los usuarios.

Enfoque de sistema para la gestión: Implica entender las relaciones de procesos como un sistema en el que se identifican insumos, transformación y resultados. Procesos para elaborar el mejor desempeño de la organización.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Implica el análisis de información documentada para la adecuada toma de decisiones.

6. Referencia Normativa

- Constitución Política de 1991: Artículos 83, 84, 209, 269 respectivamente nos establecen el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, la obligatoriedad de diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones El Parágrafo del artículo 1 de esta Ley determina que las Administraciones deben tener Manual de Funciones y de Procesos y Procedimientos.

- Ley 136 de 1994"Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la Organización y el funcionamiento de los municipios" - Personerías Artículos 168 - 182.

- Ley 489 de 1998. Estatuto Básico de Organización y funcionamiento de la administración pública.

- Código contencioso administrativo ley 1437 de 2011 y de procedimiento administrativo; en relación a los principios según los cuales las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en estos códigos y leyes especiales.

- Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI.

- Decreto 1083 de 2015, según el cual todos los niveles y áreas de la entidad u organización en ejercicio del autocontrol deben documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente.

- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo Relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Decreto que derogó el artículo 17 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

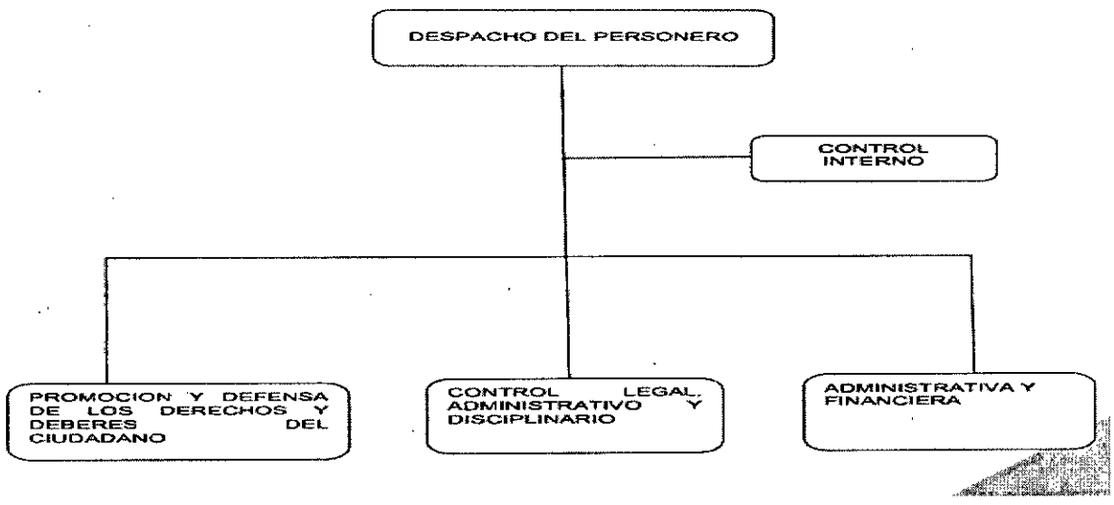
- Resolución 024 de 2020, Por medio de la cual se adopta el Listado maestro de documentos, los códigos del control de la información documentada y la caracterización de los procesos y procedimientos en alienación con las tablas de retención documental de la personería municipal del municipio de San Juan de Girón.

- El Manual de procesos y procedimientos se constituye como una herramienta indispensable para un efectivo control interno dentro de la Personería Municipal de Girón-Santander.

7. Estructura Organizacional

La Entidad cuenta con una estructura organizacional que le permite definir los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad, es función de la Alta Dirección asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la Entidad

ORGANIGRAMA DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRON



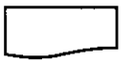
8. Diseño Flujograma de Procesos

Para la representación gráfica de los procesos identificados y validados dentro de la Personería, se ha implementado como modelo el flujograma de procesos, el cual nos permite visibilizar los pasos secuenciales, identificar las actividades, su interrelación con cada uno de los responsables y el fin de cada proceso, proporcionando los elementos necesarios para analizarlo en forma detallada y ordenada.

El uso de símbolos estandarizados simplifica su construcción, descripción y evaluación, así como la identificación de puntos o momentos de riesgo.

8.1 Simbología del Flujograma de Procesos

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación, se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

Símbolo	Nombre	Observación
	Inicio o Fin	La palabra INICIO o FIN se escribe dentro del símbolo.
	Actividad	Al interior del rectángulo se inicia con un digito iniciando con 1, seguido de un punto y en un renglón aparte se escribe el nombre de la actividad, utilizando un verso en imperativo.
	Toma de decisión	Tiene por lo menos dos salidas (Sí/No; Aprobado/ Rechazado, etc.).
	Documento o registro	En su interior se escribe el nombre o el tipo de documento o registro.
	Multidocumento	Se utiliza cuando de una Actividad o Decisión se genera más de un documento.
	Proveedor o cliente	Organización o persona que proporciona un producto o recibe un producto.
	Conector de actividades	Se coloca a la salida y a la llegada de las actividades que se desean conectar. En su interior va una letra (por ejemplo: **A**) en los dos puntos que se conectan.
	Conector de páginas	Se utiliza para indicar que el Diagrama continúa en otra página.
	Archivo	Indica que un documento debe conservarse.
	Base de datos	Indica que la información debe registrarse o conservarse en un sistema de información.
	Flecha de conexión entre actividades, o de destino	Indica la conexión entre dos actividades u otros elementos del Diagrama de Flujo.

Nota: Todos los procedimientos llámese manuales, reglamentos, actos administrativos o directrices deben llevar consigo el respectivo flujograma, que es el instrumento para

representar la secuencia de las actividades en un proceso y marca el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos a seguir.

9. Marco Conceptual

9.1. Definición del Manual de Procesos y Procedimientos

Es un proceso planificado e identificado en sus diferentes etapas que describen una serie de procesos y procedimientos de las actividades que deben cumplir los funcionarios que intervienen directa o indirectamente en estas gestiones y se realicen atendiendo los principios de la función administrativa, como la eficiencia, eficacia, moralidad, economía, celeridad y transparencia.

En estos procesos definen responsabilidades, actividades y aspectos de autocontrol, que deben ser ejecutados para su estricto cumplimiento.

Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. Los manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones.[1]

Por ende, es de anotar, que los manuales existentes en la Personería Municipal se constituyen en procedimientos que fija las directrices y sirve como guía para el desarrollo de actividades inherentes a los componentes de un proceso institucional, bien sea de Estratégico, de Apoyo, Misional o de Control y Evaluación.

9.1.1. Otras Definiciones

Mapa de Procesos. Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque

[1] https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html

sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

Actividad. Es un conjunto de tareas ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso. Estas se describen paso a paso, el área responsable, y el cargo responsable, ya que el procedimiento puede vincular varias dependencias.

Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un proceso que agregan valor al mismo, permitiendo el logro de resultados.

Administración Pública: Entendida como la actividad propia de la rama ejecutiva del poder público, por cuanto es la que comúnmente actúa por actos administrativos y la de las otras ramas y organismos del Estado cuando ejecutan actos que por su naturaleza son administrativos.

Control: Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Costo: Se entiende por costo todo gasto directo e indirecto en que incurre la entidad en la producción o prestación de un servicio. El costo es otra de las variables fundamentales que permite evaluar la eficiencia administrativa. Al ser relacionada con otras variables involucradas en el proceso productivo, muestran el grado de productividad en la utilización de los mismos.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

Eficacia: Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período de tiempo determinado.

Eficiencia: Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Uso óptimo de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos con un mínimo de inversión.

Efectividad: Capacidad de producir resultados esperados con el menor tiempo y gasto de recursos.

Mejoramiento Continuo: Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una entidad, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece ser mejorada continuamente.

Proceso: Es una serie de fases, pasos o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, trasformando recursos para la satisfacción de una necesidad. Es una serie de actividades que deben ejecutar los servidores públicos, relacionadas entre sí para el desarrollo de una actividad o un hecho. Un proceso parte de las siguientes premisas: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Y por qué se hace? Todo proceso debe estar sujeto al principio de legalidad.

Procedimiento: Conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea. Se definen como el conjunto de especificaciones técnicas requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso, que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

10. Procesos de la Personería Municipal de San Juan de Girón-Santander

"Entender la importancia de la operación por procesos, implica conocer con más detalle el concepto de proceso; este se define como "*el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados*".

Los procesos implementados en la Personería Municipal de San Juan de Girón-Santander, principalmente obedecen a las funciones que por Ley son asignadas, procedimientos que se encuentran en el nivel Misional; Los procesos Estratégicos, de

Apoyo y de Evaluación, incluyen los procedimientos requeridos para el cumplimiento y óptimo desarrollo de los procesos Misionales.

10.1 Clasificación de los procesos

Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos y revisiones por parte de la Alta Dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales. Igualmente permiten conocer la satisfacción de los usuarios.

10. 2 Identificación de los Procesos

En la Personería Municipal de Girón, se identificaron y determinaron los procesos que componen las disposiciones legales vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Modelo Estándar de Control Interno, la norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2015, la norma técnica de Calidad GP1000:2009, la Ley de transparencia y acceso a la información Ley 1712 de 2014, la Ley de archivo, directrices de las Política de Seguridad y acceso a la información, Seguridad y Salud en el trabajo, requisitos aplicables de la normas NTC ISO de conservación ambiental y gestión del riesgo.

Los procesos de la Personería Municipal de Girón son los siguientes:

No.	PROCESO	CÓDIGO
ESTRATÉGICOS		**DE**
1	Planificación Estratégica	PEST
2	Sistemas Integrados de Gestión	SIGE
MISIONALES		**MI**
3	Gestión en la Promoción y Defensa de los Derechos y Deberes del Ciudadano	GDDD
4	Gestión en Control Legal Administrativo y	GCLA

	Disciplinario	
APOYO		**DA**
5	Gestión del Talento Humano	GTTH
6	Gestión de Atención al Usuario	GAUS
7	Gestión de Contratación, Bienes y Servicios	GCBS
8	Gestión Financiera	GFIN
9	Gestión Documental	GDOC
EVALUACIÓN		**EV**
10	Gestión de Control Interno	GCIN

10.3 Definición de los Procesos

Para cada proceso se elaboró una breve definición teniendo en cuenta la función, misión, visión y objetivos de la entidad.

Las siguientes son las definiciones de los procesos de la Personería Municipal de Girón, Santander.

Proceso Estratégico

PROCESO	DEFINICIÓN
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Es el proceso en el cual se identifican, diseñan, elaboran y verifican los planes, programas, proyectos y estrategias que ayudan al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Es el proceso que se encarga de orientar y dirigir lo relativo al proceso de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo y el Modelo estándar de Control Interno todo esto con el fin de conformar un solo sistema.

Procesos Misionales

PROCESO	DEFINICIÓN
GESTIÓN EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	Es el proceso que se encarga mantener como prioridad la atención de la comunidad, el asesoramiento jurídico, las garantías por el respecto de los derechos fundamentales, el acompañamiento frente a los trámites realizados ante la Personería Municipal, vigilando su gestión, velando por la protección y promoción de los derechos humanos, garantizando el cumplimiento del debido proceso, defendiendo los intereses colectivos, a las víctimas del conflicto armado y el patrimonio público y asegurando la instrucción y orientación a la sociedad en el ejercicio de sus derechos fundamentales y deberes ciudadanos.
GESTIÓN EN CONTROL LEGAL ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO	Es el proceso que se encarga de vigilar la conducta oficial de los servidores públicos de carácter municipal.

Procesos de Apoyo

PROCESO	DEFINICIÓN
GESTIÓNDEL TALENTO HUMANO	Es el proceso que se encarga de garantizar la implementación de políticas, planes y programas que ayuden al desarrollo del talento humano y así lograr un ambiente laboral óptimo que permita la participación activa de los funcionarios.
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Es el proceso que está orientando permanentemente a los usuarios, divulgando e implementando estrategias que brinden a sus beneficiarios la prestación de un servicio óptimo.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN, BIENES Y SERVICIOS	Es el proceso que suministra los bienes y servicios para el cumplimiento de la misión de la entidad en forma legal, integral y oportuna.

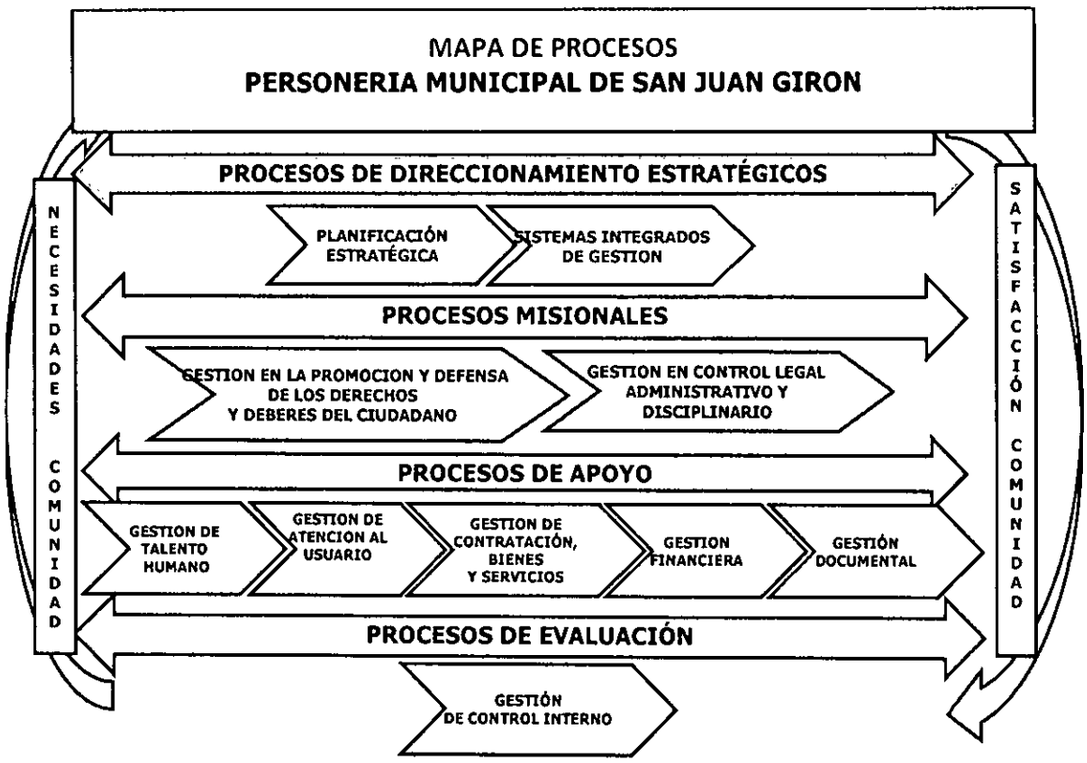
PROCESO	DEFINICIÓN
GESTIÓN FINANCIERA	Es el proceso que certifica el manejo adecuado de los ingresos y gastos de la entidad, además de asignar a todas las áreas de la entidad los recursos en forma oportuna y racional para el desarrollo de las actividades propias.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Es el proceso que garantiza el flujo oportuno y adecuado de la información interna y externa, asegurando la integridad y conservación de los registros y documentos emitidos por la entidad.

Proceso de Evaluación

PROCESO	DEFINICIÓN
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Es el proceso encargado de evaluar y asesorar la gestión del Sistema Integrado de Gestión con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente.

10.4 Mapa de Procesos

El mapa de procesos de la Personería Municipal de Girón se constituye como una herramienta grafica que representa los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación donde cada grupo de procesos cumplen una función fundamental y se componen de un conjunto de elementos que soportan el quehacer de la entidad y mantienen sistemáticamente articulada y direccionada con sus respectivas interacciones formando una cadena de valor y facilitando así la visualización del Modelo de operación por procesos.



10.5. Caracterización de los Procesos

La caracterización de un proceso es el mecanismo por medio del cual se describe el proceso como tal y la interacción existente con los demás procesos, la suma de todas las caracterizaciones representa la complejidad de la entidad.

Para documentar la caracterización de los procesos se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- **Objetivo:** Enunciado de un estado deseado hacia el cual está dirigido un proyecto, programa o plan. Se debe formular en términos de mejora de la situación de una población. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la Entidad y el Estado.

- **Actividad:** Agrupación de tareas que hace parte de un proceso.

- **Entradas al Proceso:** Información, datos que utiliza el proceso en cuestión para el desarrollo de sus actividades.

- **Proveedor:** Es quien entrega; organización externa o proceso de la Entidad que suministra las entradas.

- **Salidas del Proceso:** Productos, información o datos que resulta de la transformación de las entradas.

- **Cliente:** Organismo externo o proceso de la entidad que recibe el o los productos resultantes.

- **Recursos:** Suministros, insumos, materiales utilizados en el proceso.

- **Documento:** Información y su medio de soporte.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- **Requisitos Aplicables Organizacionales:** Se refiere a los requisitos establecidos por la propia Entidad para llevar a cabo el proceso ejemplo (resoluciones, actos administrativos).

- **Requisitos Aplicables Legales y Reglamentarios:** Se refiere a aquellas disposiciones del Estado que establece lineamientos para ejecución de un proceso (Leyes, Decretos).

- la Personería Municipal de San Juan Girón-Santander, buscará la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009 esto en busca de una mejora continua en la prestación de sus servicios.

Los Procedimientos se caracterizan, de acuerdo al acto administrativo o reglamentación que los crea.

A continuación, se muestra las caracterizaciones de los procesos identificados en la Personería Municipal de San Juan Girón-Santander.

Procesos de Direccionamiento Estratégico

PROCESO	**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PEST)**				
OBJETIVO	Identificar, diseñar, elaborar y verificar los planes, programas, proyectos y estrategias que ayudan al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.				
ALCANCE	Inicia con el estudio de las necesidades de la comunidad y termina con la elaboración del Plan de Acción.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar las necesidades de la comunidad y la Personería Municipal. ➢ Definir la planeación estratégica y directrices a seguir.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Todos los procesos y entes externos	Plan de compras y Presupuesto.	Asignar recursos para el funcionamiento de los procesos.	Recursos (económicos, materiales y talento humano).	Todos los procesos.
	Proceso Gerencia Estratégica	Acciones correctivas, preventivas y productos o servicios no conforme.	Realizar la revisión de la gestión gerencial una vez al año.	Mejoramiento continuo.	Todos los procesos.
	Todos los procesos	Información de todos los procesos.	Comunicar e implementar Directrices organizacionales	Estrategias a desarrollar.	Todos los procesos.
	Todos los procesos	Necesidades detectadas de los Clientes.	Formular y aprobar los planes y programas de la entidad además de gestionar recursos para llevar a cabo su ejecución	Plan de Acción.	Todos los procesos.
	Gestión de Contratación.	Contratos.	Revisar y firmar los contratos celebrados entre la Personería y los diferentes contratistas.	Contratos firmados.	Todos los procesos y contratistas.
	Gestión de Atención al Usuario.	Información de los procesos.	Comunicación de la gestión de la entidad,	Resultados del análisis de la	Proceso sistemas de información.

			internamente y externamente (comunidad).	información.	

VERIFICAR	➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos. ➢ Verificar que las actividades ejecutadas correspondan a las planeadas.
ACTUAR	➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento mejoramiento de las actividades.

	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.

	REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009 ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	**SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (SIGE)**
OBJETIVO	Orientar y dirigir lo relativo al proceso de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo y el Modelo estándar de Control Interno todo esto con el fin de conformar un solo sistema.
ALCANCE	Inicia con el acompañamiento e identificación de necesidades por parte de los

	procesos para la actualización del sistema integrado de gestión y finaliza con la implementación de acciones de mejora y su seguimiento				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar las necesidades de la comunidad y la Personería Municipal. ➢ Definir la planeación estratégica y directrices a seguir.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del pueblo, Contraloría General de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública.	Lineamientos Normativos, Directrices, Leyes, Planes, Programas, Informes, Auditorías.	Analizar los lineamientos y directrices del proceso y elaborar los Planes relacionados con el Plan de Acción de conformidad con la normatividad vigente.	Plan de Acción.	Proceso de Direccionamiento Estratégico – Proceso de Evaluación.
	Proceso de Direccionamiento Estratégico – Proceso de Evaluación.	Análisis del entorno de la entidad, Lineamientos y Directrices.	Identificar los Riesgos, establecer acciones para mitigarlos y Formular Indicadores.	Matriz de Riesgos, Formato y/o documento Indicadores.	Proceso de Direccionamiento Estratégico – Proceso de Evaluación.
	Proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano.	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.	Participar en la planeación de las actividades a desarrollar en el Sistema integrado de gestión.	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.	Proceso de Direccionamiento Estratégico - Gestión del Talento Humano.
	NTCGP 1000-2009 ISO 9001: 2015	Necesidades de diseño, estandarización y mejoramiento de Procesos	Realizar acompañamiento a los procesos de la entidad con el fin de tomar	Planes de Mejoramiento Institucional. Listado Maestro de	Órganos de Control - Entes certificadores - Todos los procesos.

	Órganos de Control.	procedimientos, formatos y políticas.	acciones de mejora de acuerdo a las auditorías internas y externas, mapa de riesgos, encuestas y planes institucionales que la entidad desarrolla.	Documentos. Mapa de riesgos.	
	Proceso Direccionamiento Estratégico - Proceso de Gestión de Evaluación.	Indicadores, riesgos, planes, programas y proyectos del Proceso - Informe de Auditorías.	Realizar análisis, medición y seguimiento a los procedimientos, indicadores de gestión, riesgos, planes, programas y proyectos que soportan el proceso.	Reporte seguimiento a Indicadores, riesgos y planes relacionados con el proceso.	Direccionamiento Estratégico.
	Proceso de Direccionamiento Estratégico -Proceso de Evaluación.	Informes de Gestión, Auditorías - Actas de Reunión.	Establecer acciones de mejoras teniendo en cuenta los informes de gestión y de auditorías realizadas al proceso.	Planes de Mejoramiento.	Proceso de Direccionamiento Estratégico -Proceso de Evaluación.
VERIFICAR	➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.				
ACTUAR	➢ Acciones correctivas.				

	➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora.	
	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.

	REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Formato de indicadores.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

Procesos Misionales

PROCESO	**GESTIÓN EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO (GDDD)**
OBJETIVO	Mantener como prioridad la atención de la comunidad, el asesoramiento jurídico, las garantías por el respecto de los derechos fundamentales, el acompañamiento frente a los trámites realizados ante la Personería Municipal, vigilando su gestión, velando por la protección y promoción de los derechos humanos, garantizando el cumplimiento del debido proceso, defendiendo los intereses colectivos, a las víctimas del conflicto armado y el patrimonio público y asegurando la instrucción y orientación a la sociedad en el ejercicio de sus derechos fundamentales y deberes ciudadanos.
ALCANCE	Inicia con la solicitud de la comunidad o de oficio por parte de la Personería Municipal y termina con el seguimiento continuo a las acciones adelantadas.
RESPONSABLE	Líder del proceso.
PLANEAR	➢ Identificar las causas de la vulneración de los Derechos Humanos y deberes del ciudadano.

	PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
HACER	Comunidad, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del pueblo, Departamento Administrativo de la Prosperidad social DPS, Régimen Subsidiado, Policía Nacional.	Solicitudes, quejas, declaraciones, denuncias, requerimientos, solicitudes, oficios de acción.	Hacer seguimiento a la posible vulneración. Iniciar las medidas de protección pertinentes. Remitir a la autoridad competente, hacer los respectivos reportes o tomar las medidas pertinentes.	Solución al conflicto. Capacitación. Asesorías jurídicas. Seguimiento a los casos. Remisión por competencia a otras entidades. Elaboración de derechos de petición. Requerimientos a Autoridades. Elaboración de Acciones Constitucionales.	Comunidad, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del pueblo, Acción Social, Régimen Subsidiado, Policía Nacional.

VERIFICAR	➢ Verificar la efectividad de cada una de las actuaciones y medidas tomadas. ➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.
ACTUAR	➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento continuo a las medidas tomadas.

	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos.	

	➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.

	REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Formato de indicadores.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	**GESTIÓN EN CONTROL LEGAL ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO (GCLA)**				
OBJETIVO	Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos de carácter municipal.				
ALCANCE	Inicia con una adecuada verificación del cumplimiento por parte de la Personería municipal de la Constitución, las leyes, Decretos, ordenanzas y demás actos administrativos, culmina con un adecuado proceso de vigilancia y control frente a los hechos que motivan el control a la administración pública.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar el tipo de denuncia o solicitud, veracidad de los hechos, pruebas y demás documentos que ratifiquen o desmientan los motivos objeto de la vigilancia y control.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Comunidad. Personería. Organismos de Control. Servidores Públicos.	Denuncia o solicitudes respetuosas de vigilancia y control a la Personería Municipal. Realizar la recolección de información e	Realizar acciones pertinentes para dar impulso a denuncia o solicitud motivo estudio.	Archivo proceso disciplinario. Fallo Sancionatorio o absolutorio. Función Preventiva.	Personería Municipal. Concejo Municipal. Administración Municipal. Comunidad. Procuraduría General de la

		investigación pertinente al tema. Iniciar acciones en caso de tener motivaciones legales.			Nación.
VERIFICAR	➢ Verificar que las actividades ejecutadas correspondan a las planeadas ➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.				
ACTUAR	➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.				
	RECURSOS				**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.				Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		**NORMATIVIDAD**		**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Formato de indicadores.		Normograma Institucional.		➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017. ➢ Ley 734 de 2002.

Procesos de Apoyo

PROCESO	**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTTH)**				
OBJETIVO	Garantizar la implementación de políticas, planes y programas que ayuden al desarrollo del talento humano y así lograr un ambiente laboral óptimo que permita la participación activa de los funcionarios.				
ALCANCE	Comienza verificando identificando y verificando las necesidades de la entidad y culmina con la ejecución de las acciones necesarias.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar las necesidades o solicitudes del talento humano. ➢ Elaborar la planificación de los planes, programas y proyectos para el desarrollo del talento humano. ➢ Gestionar los recursos y asegurar la disponibilidad de los mismos.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Funcionario responsable del talento humano y todos los procesos.	Necesidades, solicitudes, planes y programas.	Ejecutar los planes, programas y proyectos planteados para el desarrollo del talento humano.	Planes, programas y proyectos ejecutados.	Todo el personal.
	Funcionario responsable del talento humano.	Manual de funciones y competencias.	Seleccionar el personal, efectuar la vinculación y posesión del mismo.	Funcionario posesionado o vinculado.	Todos los procesos.
	Todos los procesos.	Manual de inducción y reinducción.	Realizar la inducción al personal nuevo y la reinducción al personal antiguo.	Funcionario inducido o re inducido.	Todos los procesos.
	Funcionarios de la entidad.	Plan de capacitación y formación y necesidades de formación.	Ejecutar la capacitación, formación y evaluación del desempeño del personal.	Funcionario capacitado o formado.	Todos los procesos.

	Funcionarios o entidades competentes que solicita la desvinculación	Acto administrativo que valida la desvinculación	Ejecutar planes de retiro o desvinculación del personal.	Funcionario notificado.	Funcionarios involucrados o notificados para el retiro.
VERIFICAR	➢ Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar. ➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.				
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.				
	RECURSOS				**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.				Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		**NORMATIVIDAD**		**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Políticas para el desarrollo del talento humano ➢ Plan de inducción y reinducción. ➢ Plan de capacitación y		Normograma Institucional.		➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

	formación. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Formato de indicadores. ➢ Manual de procedimientos.		

PROCESO	**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (GAUS)**				
OBJETIVO	Orientar permanentemente a los usuarios, divulgando e implementando estrategias que brinden a sus beneficiarios la prestación de un servicio óptimo.				
ALCANCE	Inicia con una recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncia o sugerencia y finaliza con la presentación de informes sobre los tratamientos y respuestas dadas a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Proyectar la metodología de evaluación de las peticiones, quejas y reclamos. ➢ Establecer mecanismos de recepción de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Cliente interno y/o externo	Petición, quejas reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación	Recibir y radicar las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios internos y/o externos, al igual que las sugerencias y felicitaciones	Tiramiento tomado para la petición queja o reclamo	Cliente interno y/o externo
	Cliente interno y/o externo	Petición, quejas reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación	Enviar al responsable del talento humano la documentación relativa a la petición, queja o reclamo si este es un hecho que pudiera ser constituida falta	Falta disciplinaria	Proceso involucrado

			disciplinaria.		
	Usuario interno y/o externo	Tiramiento tomado para la petición, queja, denuncia o reclamo	Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.	Respuesta al requerimiento	Usuario Interno y/o externo.
	Todos los procesos	Petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación.	Presentar informes periódicos de los tratamientos y respuestas a las peticiones, quejas y reclamos		

VERIFICAR	➢ Comprobar que se resuelvan de manera satisfactoria las peticiones. ➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.

	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.

	REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Planes y programas de la entidad.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS (GCBS)**				
OBJETIVO	Suministrar los bienes y servicios para el cumplimiento de la misión de la entidad en forma legal, integral y oportuna.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de las necesidades de contratación y finaliza con la elaboración del acta final del contrato.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar las necesidades y solicitudes para contratar. ➢ Determinar el tipo de contratación. ➢ Planear las actividades a realizar en el proceso precontractual, contractual y post-contractual. ➢ Revisar la documentación del proceso contractual.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Jurídico	Expediente del contrato.	Realizar la revisión técnica y jurídica del contrato y elaborar su respectiva minuta.	Contrato firmado por las partes.	Contratista y proceso de contratación.
	Gestión Financiera	Minuta del contrato.	Solicitud de disponibilidad presupuestal	Registro presupuestal	Contratista y proceso de contratación.
	Contratista	Expediente del contrato.	Legalizar el contrato mediante la aprobación de pólizas exigidas.	Póliza y contrato legalizado.	Contratista proceso de contratación.
	Contratista	Fotocopia del contrato firmado.,	Solicitud de obligaciones contraída (anticipo) si	Obligación contraída.	Contratista y supervisor.

		cuenta de cobro y demás soportes solicitados.	tiene lugar.		
	Contratista y supervisor	Expedient e del contrato.	Elaboración del acta de inicio	Acta de inicio firmada.	Contratista y supervisor.
	Contratista y supervisor	Acta final.	Realizar el informe de supervisión y el acta de finalización del contrato para realizar el pago final al contratista.	Acta de finalización.	Contratista y supervisor.
VERIFICAR	➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.				
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.				
	RECURSOS				**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.				Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		**NORMATIVIDAD**		**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Planes y programas de la entidad.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	**GESTIÓN FINANCIERA (GFIN)**				
OBJETIVO	Certificar el manejo adecuado de los ingresos y gastos de la entidad, además de asignar a todas las áreas de la entidad los recursos en forma oportuna y racional para el desarrollo de las actividades propias.				
ALCANCE	Comienza la planificación de presupuesto, el cual desagrega asignando montos a cada gasto del mes, realiza gestión administrativa y financiera y termina con la rendición de cuentas anual.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Establecer metas cuantificables de recaudo, financiamiento y manejo de la deuda e inversión. ➢ Diseñar mecanismos necesarios para el seguimiento y control de los egresos. ➢ Elaborar el plan financiero de la entidad. ➢ Elaborar el presupuesto para el año en curso.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Usuarios proveedores y todos los procesos de la entidad.	Cuentas Radicadas, Recaudo, Informes, Ingresos, Facturas y certificaciones de pago, causación de Gastos y soportes contables.	Radicación de cuentas y manejo de cartera, recaudo y pago de obligaciones.	Cuentas radicadas, Recaudo y Documentación del Recaudo (soportes).	Todos los procesos. Proveedores y entidades financieras.
	Entes externos, planificación estratégica	Presupuesto, Planes e informes financieros, recaudos.	Elaborar y preparar la ejecución del presupuesto.	Ejecución del presupuesto, Disponibilidad presupuestal	Todos los procesos, proveedores y entes externos.

	Entidades bancarias	Extractos Bancarios	Realizar Conciliaciones Bancarias	Carta Reporte Conciliaciones Bancarias	Tesorería y todos los Procesos
	Todos los procesos y entes externos.	Informes financieros, legislación contable y tributaria y los planes financieros	Generar la contabilidad de las entradas y salidas (ingresos y egresos) de la entidad.	Estados financieros	Entes de control, proceso planificación estratégica y gestión de control y evaluación
VERIFICAR	➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.				
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.				
	RECURSOS				**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.				Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		**NORMATIVIDAD**		**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Planes y programas de la entidad. ➢ Manual de presupuesta. ➢ Plan mensualizado de caja.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	**GESTIÓN DOCUMENTAL (GDOC)**				
OBJETIVO	Garantizar el flujo oportuno y adecuado de la información interna y externa, asegurando la integridad y conservación de los registros y documentos emitidos por la entidad.				
ALCANCE	Inicia con la recepción del documento y termina con la disposición final que se brinda a este.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Elaborar el Programa de Gestión Documental.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Archivo General de la Nación – Comunidad.	Requisitos exigidos por el Art. 21 de la Ley 594 de 2000. Formato para quejas y reclamos.	Recepcionar el documento. Atender consultas de clientes internos y externos. Atender quejas y reclamos de los clientes internos y externos.	Manual de archivo libro radicador de comunicaciones oficiales Manual de corresponden cia Manual de satisfacción del cliente. Registro de quejas y reclamos Ficha de consulta.	Archivo General de la Nación. Personería Municipal. Comunidad.
VERIFICAR	➢ Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar.				

	➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento. ➢ Análisis de riesgos.
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.

	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.

	REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Planes y programas de la entidad.	Normograma Institucional.	➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017.

Procesos de Evaluación

PROCESO	**GESTIÓN DE CONTROL INTERNO (GCIN)**
OBJETIVO	Evaluar y asesorar la gestión del Sistema Integrado de Gestión con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente.
ALCANCE	Inicia con la identificación y evaluación de la normatividad del sistema de control

	interno y finaliza con la asesoría a la entidad en lo relacionado al control interno.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	➢ Identificar y evaluar la normatividad vigente del sistema de control interno. ➢ Programar las actividades de evaluación al sistema de control interno. ➢ Programar auditorías internas.				
HACER	**PROVEEDOR**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	Departamento Administrativo de la Función Pública. Proceso. Planificación Estratégica y Sistema Información.	Información del Sistema de Control Interno	Realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno.	Informe de evaluación anual independiente al Sistema de Control Interno.	Personero Municipal.
	Procesos de planificación estratégica y Sistema Información.	Programa de auditorías, modelo de operación por procesos	Elaborar el programa de auditorías para aprobación ante el Despacho del Personero Municipal.	Programa de auditorias	Personero Municipal.
	Procesos de planificación estratégica y Sistema Información.	Programa de auditorías internas aprobado	Realizar la auditorías internas y designación de responsable.	Informes de auditoría.	Jefe de control interno o quien haga de sus veces.
	Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema único de información	Solicitud verbal o escrita	Asesorar a la Alta Dirección en el Sistema de Control Interno	Documento respuesta de la Asesoría y/o respuesta verbal	Personero Municipal.
VERIFICAR	➢ Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar. ➢ Auditoría interna de calidad o de control interno. ➢ Control servicio no conforme. ➢ Seguimiento de indicadores de gestión. ➢ Seguimiento a Planes de Mejoramiento.				

	➢ Análisis de riesgos.	
ACTUAR	➢ Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. ➢ Acciones correctivas. ➢ Acciones preventivas. ➢ Acciones de mejora. ➢ Seguimiento y mejoramiento de las actividades.	
	RECURSOS	**INDICADOR (ES)**
	➢ **Humanos:** Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. ➢ **Infraestructura:** Equipo de cómputo, equipo de oficina, archivadores y papelería en general. ➢ **Ambiente de Trabajo:** Trabajo en equipo y condiciones ambientales normales.	Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES	
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	**NORMATIVIDAD** / **LEGALES Y REGLAMENTARIOS**
	➢ Listado maestro de documentos y registros. ➢ Código de Integridad. ➢ Mapa de riesgos. ➢ Manual de procedimientos. ➢ Planes y programas de la entidad.	Normograma Institucional. ➢ Ley 909 de 2004. ➢ NTCGP 1000.2009. ➢ Decreto 1083 de 2015. ➢ Decreto 1499 de 2017. ➢ Ley 42 de 1993. ➢ Ley 489 de 1998.

11. Manejo y Conservación del Manual

11.1 Actualizaciones y Modificaciones

Los manuales de procedimientos están orientados a recoger sistemáticamente los procesos y procedimientos para facilitar al personal de la entidad el cumplimiento de las actividades y orientando en la forma como deben ser desarrolladas.

Es por ello, que cada acto administrativo, directriz o reglamento que establezca o adopte un procedimiento debe ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyen cada procedimiento.

Siempre habrá mejores formas de realizar los procesos y de establecer los procedimientos, por lo que un manual no estará terminado plenamente, sino que deberá ser motivo de actualización permanente.

Cualquier modificación que se haga al presente manual, debe ser aprobada y autorizada por el Personero Municipal.

11.2 Actualización o Modificación de Procesos o Procedimientos

Teniendo en cuenta la importancia de mejorar los procesos y procedimientos de la Personería Municipal de Girón, estos deberán ser actualizados constantemente en caso de ser necesario, motivo por el cual se llevará un registro de manera cronológica en un formato u hoja de cambios.

CONTROL DE CAMBIOS						
Nº	Fecha de registro	Nombre proceso	Nombre procedimiento	Motivo del cambio o actualización	Autorizado por:	Firma

11.3 Modificación y Actualización del Documento

En caso de requerir cambios de forma del manual, estos se pueden realizar sin necesidad de requerir modificación del presente acto administrativo es decir sin que lleguen a cambiar los procesos y procedimientos; dichos cambios deben registrarse como un cambio de versión. El cambio de imagen institucional no genera cambio en la versión.

CONTROL DE CAMBIOS					
Nº	Fecha de registro	Versión del documento	Motivo: cambio o actualización del documento.	Autorizado por:	Firma

12. Listado de Procesos y Procedimientos

PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO ESTRATÉGICO	
PLANIFICACION ESTRATÉGICA	Procedimiento para la formulación y seguimiento a planes de acción.
	Procedimiento para la gestión de programas y proyectos
	Rendición de cuentas.
	Revisión por la Dirección
	Procedimiento para el manejo de medios de comunicación.
	Procedimiento para planes de mejoramiento Institucional.
	Manual de Indicadores de Gestión.
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	
PROCESOS MISIONALES	
GESTIÓN EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	Manual de procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y requerimientos.
GESTIÓN EN CONTROL LEGAL ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO	El contenido en la Ley 734 de 2002 y Ley 1564 de 2012.
PROCESO DE APOYO	

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Procedimiento para la elaboración y liquidación de la nómina de personal.
	Procedimiento para la afiliación del personal de planta a la seguridad social y a las cajas de compensación familiar.
	Procedimiento para la elaboración mensual de la planilla única de aportes a seguridad social y parafiscales.
	Procedimiento para la vinculación de personal (Manual de Funciones).
	Procedimiento para la expedición de certificados laborales o certificados de prestación de servicios.
	Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
	Manual de Inducción y Reinducción.
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN, BIENES Y SERVICIOS	Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios (Manual de Contratación y Manual de Supervisión e Interventoría).
GESTIÓN FINANCIERA	Procedimiento del proceso de Gestión Financiera (Manual del Sistema Financiero – Aplicativo GD).
	Procedimiento para la elaboración del presupuesto ingresos y gastos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Aplicativo del Sistema de Gestión Documental GD.
PROCESO DE EVALUACIÓN	
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Manual de Operación de la Oficina de Control Interno.

Nota: Los procedimientos descritos en el cuadro anterior se encuentran adoptados mediante acto administrativo.

EDGAR MAURICIO PEÑUELA ARCE
Personero Municipal