

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 1

**RESOLUCION N° 071
DEL 19 DE AGOSTO DE 2025**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE Y ACTUALIZA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN”

**EL PERSONERO MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN
(SANTANDER)**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, conferidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 136 de 1994 y demás normas concordantes

y

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado la garantía de la efectividad de los principios, derechos y deberes, la participación ciudadana y el control al ejercicio del poder público, correspondiendo a las autoridades administrativas asegurar un servicio transparente, eficiente y orientado al interés general.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, incorporando mecanismos de control interno.
3. Que conforme al artículo 178 de la Ley 136 de 1994, el Personero Municipal tiene la función de vigilar la conducta oficial de los servidores públicos municipales, ejercer la guarda y promoción de los derechos humanos, proteger el interés público y ejercer el control administrativo en el municipio.
4. Que la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017 disponen la obligatoriedad de diseñar, implementar y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual constituye un instrumento esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales, la mejora continua y la rendición de cuentas a la ciudadanía.
5. Que el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), adoptado mediante Decreto 943 de 2014, se integra con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado por el Decreto 1499 de 2017, como marco único de gestión pública que busca orientar a las entidades estatales hacia una administración eficiente, articulada y transparente, permitiendo al Ministerio Público en el orden municipal garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos.
6. Que la Ley 489 de 1998, en concordancia con los principios de la función administrativa, establece la necesidad de implementar mecanismos de planeación, organización y control que fortalezcan la capacidad institucional para el cumplimiento de sus fines.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 2

7. Que la Ley 1755 de 2015, sobre el Derecho Fundamental de Petición, y la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, imponen obligaciones de organización documental y gestión administrativa que deben estar incorporadas en los procesos institucionales de la Personería Municipal.
8. Que en aras de fortalecer la gestión administrativa, la seguridad jurídica, la eficiencia institucional y la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, se hace necesario adoptar y actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de San Juan Girón, como instrumento de planeación, organización, control y mejora continua.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Actualícese y adóptese el Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de San Juan Girón – Santander, el cual forma parte integral de la presente Resolución y será de obligatorio cumplimiento en todas las dependencias y niveles jerárquicos de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Manual de Procesos y Procedimientos constituye el instrumento técnico, jurídico y administrativo que regula la gestión interna de la Personería Municipal, garantizando la estandarización de actividades, la correcta aplicación de la normatividad vigente, la eficiencia institucional y la protección de los derechos ciudadanos.

ARTÍCULO TERCERO. Ámbito de Aplicación. La ejecución de los procesos y procedimientos descritos en el Manual será responsabilidad de todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la Personería Municipal, quienes deberán ajustarse a los principios constitucionales, legales y reglamentarios que rigen la función pública.

ARTÍCULO CUARTO. Principios Rectores. Los procesos institucionales de la Personería Municipal se estructurarán bajo los siguientes ejes:

- Procesos Estratégicos: Definición de políticas institucionales, objetivos estratégicos y direccionamiento de la gestión pública.
- Procesos Misionales: Ejecución directa de las funciones constitucionales y legales del Personero Municipal, en defensa de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial y el control administrativo.
- Procesos de Apoyo: Suministro de los recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros necesarios para el cumplimiento de los procesos estratégicos y misionales.
- Procesos de Evaluación: Medición, verificación y control del desempeño institucional, en armonía con el Sistema de Control Interno y el MIPG.

 PERSNERÍA DE GIRÓN <i>Comprometidos con sus derechos</i>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 3

ARTÍCULO QUINTO. Dependencias Responsables. Cada dependencia de la Personería Municipal será responsable de implementar, desarrollar, controlar y mejorar los procesos y procedimientos definidos en el Manual, de acuerdo con sus competencias.

Parágrafo. Las funciones específicas serán definidas en los manuales de funciones y competencias laborales, actos administrativos y demás directrices impartidas por la Alta Dirección y los órganos de control.

ARTÍCULO SEXTO. Vigencia y Derogatorias. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en San Juan Girón, a los diecinueve (19) días del mes de agosto de 2025.


CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ
Personero Municipal

Proyecto: María del Pilar Abril- Abogada: 	Revisó: Edgar Perez Parra - CPSP 
---	--

Carrera 25 No. 28-19
5183885137
Gedn - Santander
www.personeriagirón.gov.co
personeriagironsantander.gov.co

 PERS  NERÍA DE GIRÓN <i>Comprometidos con tus derechos</i>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 1 de 29

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ
Personero Municipal

GIRON, SANTANDER
2025

Carrera 25 No. 29-19
3183586137
Girón – Santander
www.personeriagiron.gov.co
personeria@giron-santander.gov.co

 PERS NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 2 de 29

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD
4. MARCO NORMATIVO
5. MISIÓN INSTITUCIONAL
6. VISIÓN INSTITUCIONAL
7. OBJETIVO GENERAL
8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
9. FUNCIONES
10. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES
11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
12. DEFINICIONES
13. PROCESOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL
 - 13.1. CLASIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
 - 13.2. DEFINICIÓN DE PROCESOS
 - 13.3. MAPA DE PROCESOS
14. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
15. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL
 - 15.1 ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES

 PERS NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: DA-GTTH-5
			Versión No. 01 - 2020
			TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES	
	Subserie: MANUALES		Página 3 de 29

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de San Juan Girón ha sido diseñado como un instrumento de gestión técnica y administrativa que consolida la misión institucional de defensa de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial y la promoción del interés público.

Su elaboración responde a los lineamientos constitucionales, legales y a las directrices de la Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento de la función preventiva, disciplinaria y de intervención que caracteriza a las personerías municipales en Colombia.

Este Manual proporciona una visión integral de los procesos de Direccionamiento Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación que orientan el quehacer institucional, garantizando que las actuaciones de la Personería se desarrollen bajo criterios de legalidad, transparencia, eficacia, eficiencia, moralidad administrativa y participación ciudadana establecidos en la Constitución Política y en la normatividad vigente, garantizando la articulación de las actuaciones institucionales con las directrices de la Procuraduría General de la Nación.

Asimismo, constituye una herramienta de control interno y de mejora continua que permite estandarizar procedimientos, clarificar responsabilidades, optimizar recursos y fortalecer la confianza de la comunidad en la gestión pública de la entidad.

Este Manual hace parte integral de la documentación total implementada por la actual Administración en el compromiso del Personero Municipal de revisar y actualizar los procesos de la entidad procurando el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos.

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 4 de 29

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de Procesos y procedimientos de la Personería Municipal de San Juan Girón, Santander, comprende la identificación y descripción de todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en la entidad en un marco metodológico del Modelo de Operación por Procesos e involucra a toda la personal planta tanto funcionarios y contratistas que laboran en la personería Municipal.

3. 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
Nit:	890204802
Teléfonos:	Teléfono: (57) 3183586137
Correo electrónico:	personeria@giron-santander.gov.co
Página Web:	https://personeriagiron.gov.co/

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia (arts. 1, 2, 118, 277, 278 y 315).
- Ley 136 de 1994.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 1952 de 2019 - modificado por el Artículo la Ley 2094 de 2021
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.
- Directivas y circulares de la Procuraduría General de la Nación.
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

5. 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

 PERS NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos.	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 5 de 29

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. Comprometidos con tus derechos."

6. VISION

"Salvaguardar el interés general, velando por el cumplimiento de los fines del estado, bajo la premisa: comprometidos con 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 mediano y largo plazo de tal manera que seamos una entidad caracterizada por la excelencia en la prestación del servicio con calidad a la comunidad gironesa."

7. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la eficiente y eficaz guarda y promoción de los derechos humanos, la protección de interés público - colectivo y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas del orden municipal.

8. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mantener como prioridad la atención de la comunidad, el asesoramiento jurídico, las garantías por el respeto de los derechos fundamentales, el acompañamiento frente a los trámites realizados ante la Administración 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.
- Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos de carácter municipal.

 PERSNERÍA DE SAN JUAN DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 6 de 29

- Garantizar la mejora continua en los procesos de planificación, misionales, de apoyo y evaluación que lleva a cabo la entidad, con el fin de optimizar su eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos.

9. FUNCIONES

El artículo 178 de la Ley 136 de 1994, establece que el Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución, la Ley, los Acuerdos y las siguientes:

- 1 Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.
- 2 Defender los intereses de la sociedad.
- 3 Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.
- 4 Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las Investigaciones.
Las apelaciones contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria serán competencia de los procuradores departamentales.
- 5 Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.
- 6 Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales.
- 7 Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.
- 8 Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.
- 9 Rendir anualmente Informe de su gestión al Concejo.
- 10 Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la Constitución o la ley.
- 11 Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
- 12 Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 7 de 29

13 Defender el patrimonio público interponiendo las acciones Judiciales y administrativas pertinentes.

14 Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil el patrimonio público interponiendo las acciones Judiciales y administrativas pertinentes.

15 Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado

16 Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.

17 Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.

18 Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.

El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del alcalde, de los concejales y del contralor.

Tal competencia corresponde a la Procuraduría General de la Nación, la cual discrecionalmente, puede delegarla en los personeros.

La Procuraduría General de la Nación, a su juicio, podrá delegar en las personerías la competencia a que se refiere este artículo con respecto a los empleados públicos del orden nacional o departamental, del sector central o descentralizado, que desempeñe sus funciones en el respectivo municipio o distrito.

19 Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamental sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.

20 Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

21 Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en casos de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

22 Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias

23 Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo

24 Velar por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, teniendo en cuenta los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad, así como las normas jurídicas vigentes.

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: DA-GTTH-5
			Versión No. 01 - 2020
			TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES	
	Subserie: MANUALES		Página 8 de 29

25 Coadyuvar en la defensa y protección de los recursos naturales y del ambiente, así como ejercer las acciones constitucionales y legales correspondientes con el fin de garantizar su efectivo cuidado.

10. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Legalidad: Todas las actuaciones deben enmarcarse en la Constitución y la Ley.
- Transparencia: La gestión institucional se desarrolla con acceso a la información pública.
- Igualdad y No Discriminación: Garantizar atención incluyente y diferencial a todos los ciudadanos.
- Responsabilidad: Los funcionarios son responsables disciplinaria, fiscal y penalmente por sus actos.
- Participación ciudadana: Involucrar a la comunidad en el control social y la defensa de sus derechos.
- Moralidad administrativa: La función pública se ejerce con ética, probidad y servicio al bien común.

11. 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.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRON



 PERS NERÍA DE GIRÓN <i>Comprometidas con tus derechos</i>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 9 de 29

12. DEFINICIONES

Mapa de Procesos: Elemento de Control, que permite conformar el enfoque organizacional que soporta la operación de la entidad pública, enmarcada en un enfoque sistémico de misión y visión institucional, comprendida hacia una organización por procesos, en la cual en la interacción organizacional transversal se integran las áreas de gestión para generar valor a los usuarios, el cumplimiento de los objetivos de la entidad y/o propósito de la organización.

Cadena de Valor: Corresponde al conjunto de actividades, tareas y/o acciones articuladas de procesos que generan un bien o servicio institucional, al origen organizacional, al cliente externo y/o partes interesadas en el área de intervención.

Acción Correctiva: Acción desarrollada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada, problema potencial u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción desarrollada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial, problema potencial u otra situación indeseable.

Acción de Mejora: Acción desarrollada para aumentar la capacidad de un proceso con el objeto de cumplir los requisitos y mejorar el desempeño.

Atención Pública: Servicios directos de la entidad para fines de una agencia de carácter público, que están en función del cumplimiento misional administrativo y/o de control público en pro de garantizar que la Entidad cumpla su labor como ente de autoridad administrativa.

Calidad: Efecto total de las características inherentes y rasgos, a realizar el desempeño de los servicios institucionales, con miras a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, como resultado de actividades y procesos que la Entidad desarrolla, en función del cumplimiento de la misión institucional en el marco del contexto del Estado Social de Derecho.

Cliente: Es la persona natural o jurídica externa o interna a una empresa o entidad que recibe un producto o servicio de esta, obteniendo un valor agregado en el cumplimiento de los resultados institucionales. Estos pueden ser internos, pertenecientes al grupo de la organización, o externos, quienes reciben un bien o servicio final.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de un proceso o un procedimiento que muestra la secuencia de las operaciones que se ejecutan, mostrando la interrelación lógica de las actividades.

Eficacia: Capacidad de producir resultados que guardan relación con los objetivos, misión de la organización en el propósito de interés demandado.

Eficiencia: Maximización en los fines humanos empleados para generar productos o servicios, tanto en uso con recursos quejas o contrarias en algunas ocasiones (menor

 PERS NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 10 de 29

tiempo, costo). Una óptima utilización de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos a un valor óptimo de recurso.

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

Mejoramiento Continuo: Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una entidad en un sistema de gestión de la calidad, orientado a mantener y/o incrementar los niveles de satisfacción de los clientes o usuarios del servicio, permitiendo mantener la confianza en el cumplimiento de los objetivos de la entidad y en la prestación de los servicios.

Proceso: Es un conjunto de fases, pasos o etapas interconexas e interdependientes orientadas a transformar unas entradas en salidas, que tienen valor agregado para el cliente o usuario, con el objeto de alcanzar los objetivos de la misión institucional.

Procedimiento: Es el conjunto de actividades realizadas en un orden secuencial y lógico para llevar a cabo un proceso o parte de él, en cumplimiento de un objetivo institucional, mediante una forma específica establecida por la entidad, debidamente documentada para su aplicación y que debe ser observada estrictamente por los responsables de su ejecución.

Productos/Servicios: Conjunto de acciones definidas, articuladas y programadas y/o proyectadas por la Entidad para cumplir con sus objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos, quienes son los beneficiarios directos de los resultados de la gestión pública, en cumplimiento de la misión institucional de la entidad.

13. PROCESOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL.

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 Girón principalmente obedecen a las funciones que por Ley son asignadas, procedimientos que se encuentran en el nivel Misional que involucran macroprocesos Estratégicos, de apoyo y Evaluación.

13.1 CLASIFICACION E IDENTIFICACION DE PROCESOS

En la Personería Municipal de Girón, se clasificaron e identificaron 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 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.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 11 de 29

Los procesos de la Personería Municipal de Girón Se organizan en **cuatro niveles de macroprocesos**:

PRIMER NIVEL: MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS

- **PEST** – Planificación Estratégica
- **SIG** – Sistemas Integrados de Gestión

SEGUNDO NIVEL: MACROPROCESO MISIONAL

- **GDDD** – Gestión en la Promoción y Defensa de los Derechos y Deberes del Ciudadano
- **GCLA** – Gestión en Control Legal Administrativo y Disciplinario

TERCER NIVEL: MACROPROCESO DE APOYO

- **GTTH** – Gestión del Talento Humano
- **GAUS** – Gestión de Atención al Usuario
- **GCBS** – Gestión de Contratación de Bienes y Servicios
- **GFIN** – Gestión Financiera
- **GDOC** – Gestión Documental

CUARTO NIVEL: MACROPROCESO DE EVALUACIÓN

- **GCIN** – Gestión de Control Interno

13.2 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.

PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se formulan, planifican, programan y ejecutan los planes, programas, proyectos y estrategias que permiten la misión y visión de la entidad.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 12 de 29

PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN: Se establece el proceso en el marco de los Modelos Integrados de Planeación y Gestión que permiten la articulación y armonización de los sistemas.

PROCESOS MISIONALES

PROCESO: GESTIÓN EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se garantiza el acompañamiento jurídico en la protección de derechos fundamentales, la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad, la promoción de derechos humanos, prevención y atención de situaciones de vulneración de los mismos, la atención de víctimas del conflicto armado, así como la promoción de la participación ciudadana y comunitaria en la gestión pública, desarrollando al interior del despacho las actuaciones administrativas y jurídicas que permitan garantizar la defensa de los derechos de los ciudadanos y la promoción de la participación de la sociedad en las acciones públicas del orden municipal.

PROCESO: GESTIÓN EN CONTROL LEGAL, ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se ejercen las acciones administrativas y disciplinarias en la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el que se planifica, organiza y programa el recurso humano de la entidad para desarrollar talento humano competente que permita cumplir con los fines y objetivos institucionales.

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se atienden las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y comunidad en general, garantizando un servicio con calidad, respeto, amabilidad y oportunidad en la atención.

PROCESO: GESTIÓN DE CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se formulan, ejecutan y controlan los procedimientos de contratación de bienes y servicios para el cumplimiento de la misión institucional, de forma legal, íntegra y oportuna.

 PERSNERÍA DE GIRÓN <i>Comprometidos con tus derechos</i>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: DA-GTTH-5
			Versión No. 01 - 2020
			TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO		Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES		Página 13 de 29

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se administran los recursos financieros de la entidad en la planeación, ejecución y control de los mismos conforme a la normatividad vigente y aplicable.

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se administra la información documental que se genera en el despacho, conforme a la normatividad archivística aplicable y demás regulaciones, garantizando su conservación, consulta y disposición final.

PROCESO DE EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

DESCRIPCIÓN: Es el proceso en el cual se implementan los mecanismos de verificación, evaluación, seguimiento y control de los procedimientos de la entidad para garantizar el cumplimiento de la disposición normativa vigente.

13.3 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de la Personería Municipal de Girón se constituye como una herramienta gráfica 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.



 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con sus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 14 de 29

14. 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 gestión, que debe formular en términos que reflejen un grado de un proceso. 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.
- **Actividades:** 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 procesos 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 procesos de la entidad que recibe o usa los productos resultantes.
- **Recursos:** Suministros, insumos, materiales utilizados en el proceso.
- **Documentos:** 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 en los programas de Planeación y hace al caso el proceso objeto (evaluaciones, actos administrativos).
- **Requisitos Aplicables Legales y Reglamentarios:** Se refiere a aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para aquellos procesos (Leyes, Decretos).

La Personería Municipal de San Juan Girón enfoca su accionar en la gestión por resultados y en la generación de valor público, por tanto, orienta la gestión de calidad bajo los requerimientos de la norma ISO9001:2015 y las políticas y componentes del el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG reglamentó en el Decreto 1499 de 2017 que constituye en sí mismo en un modelo de gestión de la calidad. Lo anterior en concordancia con la normatividad legal y en procura de la excelencia institucional.

Los Procedimientos se caracterizan, de acuerdo al ámbito administrativo o sustantivo, en cuanto a la naturaleza y características de los procesos identificados en la Personería Municipal de San Juan Girón.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos.	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 15 de 29

PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

PROCESO	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PEST)				
OBJETIVO	Identificar, diseñar, elaborar y verificar los planes, programas, proyectos y estrategias institucionales que permitan la satisfacción de la comunidad en razón de sus derechos.				
ALCANCE	Inicia con el estudio de las necesidades de la comunidad y termina con la elaboración del Plan de Acción.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
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
	Plan de requerimientos presupuestales y de los procesos estratégicos	Asignar recursos humanos, técnicos, financieros para los procesos	Recursos aprobados	Todos los procesos	Todos los procesos
	Acciones correctivas, resultados de auditorías internas	Realizar diagnóstico situacional e identificar el área de influencia	Mejoramiento institucional, mejora continua	Todos los procesos	Todas las dependencias, comunidad
	Necesidades de los procesos	Construcción de objetivos estratégicos	Estrategia institucional	Todos los procesos	Todas las dependencias
	Necesidades de los procesos	Construcción de objetivos estratégicos	Plan de Acción	Todos los procesos	Todos los procesos
	Información de procesos	Comunicación institucional de la gestión, la entidad	Resultados Institucionales	Procesos sistemas de información	Gestión documental, usuario interno
VERIFICAR	- Auditoría interna de calidad o de control interno. - Control servicio no conforme. - Seguimiento a indicadores de gestión. - Seguimiento a Planes de Mejoramiento. - Análisis de riesgos. - Verificar que las actividades ejecutadas correspondan a la planeación.				
ACTUAR	- Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora. - Seguimiento y monitoreo de las actividades.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	- Humanos: Profesionales, Auxiliares Administrativos, Técnicos Operativos. - Técnicos: Equipos de cómputo, software de oficina, equipos de oficina en general.			Ver tabla de indicadores.	

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 16 de 29

	Ambientales de trabajo: Trabajo en equipo y condiciones laborales adecuadas.	
	REQUISITO APLICABLES	
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD
	- Listado maestro de documentos. - Código de integridad. - Mapas estratégicos. - Manual de procedimientos.	- Ley 136 de 1994. - NTC ISO 9001:2015. - Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (SIG)				
OBJETIVO	Orientar, dirigir y controlar el proceso de calidad, en el cual se planifican, ejecutan y verifican las actividades propias de los procesos misionales y de apoyo con el fin de dar cumplimiento a las normas de calidad.				
ALCANCE	Inicia con el diagnóstico situacional e identificación de necesidades que junto al direccionamiento estratégico de la Personería Municipal se convierten en el Plan de Acción.				
RESPONSABLE	Jefe de la dependencia.				
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
	Acciones correctivas, resultados de auditorías internas	Realizar diagnóstico situacional e identificar el área de influencia	Mejoramiento institucional y mejora continua	Todos los procesos	Todos los procesos
	Requerimientos de talento humano	Asignar recursos humanos, técnicos, financieros para los procesos	Recursos aprobados	Todos los procesos	Proceso Gestión del Talento Humano
	Necesidades de los procesos	Construcción de objetivos estratégicos	Estrategia Institucional	Todos los procesos	NTCGP 1000:2009 ISO 9001:2015
	Necesidades de los procesos	Construcción de objetivos estratégicos	Plan de Acción	Todos los procesos	Todos los procesos
	Información de procesos	Comunicación institucional de la gestión de la entidad	Resultados institucionales	Órganos de control, comunidad, procesos misionales y de apoyo	Procesos estratégicos, comunidad
	Políticas, normatividad, directrices	Construcción de misión, visión,	Misión, visión, objetivos,	Comunidad, entes de control	Comunidad, entes de control

		objetivos y políticas institucionales	políticas institucionales		
	Informes, reportes de auditorías	Evaluación del cumplimiento de los planes de mejoramiento	Reporte seguimiento planes de mejoramiento	Procesos misionales y de apoyo	Proceso Control Interno
	Informes de gestión	Análisis de riesgos	Resultados seguimiento riesgos	Procesos estratégicos, misionales y de apoyo	Procesos estratégicos, misionales y de apoyo
VERIFICAR	- Auditoría interna de calidad o de control interno. - Control servicio no conforme. - Seguimiento a indicadores de gestión. - Seguimiento a Planes de Mejoramiento. - Análisis de riesgos. - Verificar que las actividades ejecutadas correspondan a la planeación.				
ACTUAR	- Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora. - Seguimiento y monitoreo de las actividades. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	- 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 adecuadas.			Ver tabla de indicadores.	
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS			NORMATIVIDAD	
	- Listado maestro de documentos. - Código de Integridad. - Mapas estratégicos. - Manual de procedimientos.			- Ley 136 de 1994. - Ley 909 de 2004. - NTC ISO 9001:2015. - Decreto 1499 de 2017.	

PROCESOS MISIONALES

PROCESO	GESTIÓN EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO				
OBJETIVO	Mantener como prioridad la atención de la comunidad en el acompañamiento jurídico, en la protección y defensa de los Derechos Humanos, fundamentales y colectivos, el interés público, el patrimonio público, el ambiente y la moralidad administrativa, a través de la orientación y gestión a la población en general que acude a la Personería Municipal de San Juan de Girón – Santander.				
ALCANCE	Inicia con la solicitud de un ciudadano de atención jurídica por parte de la Personería Municipal y termina con el trámite respectivo según el caso a atender.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	Diseñar las estrategias de promoción de los Derechos Humanos y deberes constitucionales.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Comunidad	Solicitud de asesoría y acompañamiento	Recepción, trámite y respuesta de PQRD	Solución, asesoría y acompañamiento en los casos	Comunidad, entes de control, órganos de control, Ministerio Público, Procuraduría Nacional
	Comunidad	Solicitudes ciudadanas	Recepción, trámite y respuesta de tutelas	Solución y acompañamiento	Comunidad, entes de control, órganos de control, Ministerio Público, Procuraduría Nacional
	Comunidad	Quejas reclamos y	Recepción, trámite y respuesta de quejas reclamos y	Solución y acompañamiento	Comunidad, entes de control, órganos de control, Ministerio Público, Procuraduría Nacional
	Comunidad	Derechos de petición	Recepción, trámite y respuesta a los derechos de petición	Solución y acompañamiento	Comunidad, entes de control, órganos de control, Ministerio Público, Procuraduría Nacional

VERIFICAR	• Verificar la efectividad del caso en la solución de las asesorías y medidas tomadas. • Controlar servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento.	
ACTUAR	• Acciones correctivas. • Acciones preventivas. • Acciones de mejora. • Seguimiento y monitoreo de las medidas tomadas.	
	RECURSOS	INDICADOR
	• 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 adecuadas.	• Número de casos atendidos. • Número de casos resueltos.
	REQUISITOS APLICABLES	
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD
	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos.	• Ley 136 de 1994. • Ley 909 de 2004. • NTC ISO 9001:2015. • Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	GESTIÓN EN CONTROL LEGAL, ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO (GCLA)				
OBJETIVO	Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos, de quienes desempeñen funciones públicas, ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de las faltas cometidas por los servidores públicos del orden municipal y velar por la guarda y promoción de los derechos humanos.				
ALCANCE	Inicia con la recepción de denuncias o solicitud, verificación de los hechos, práctica de pruebas y termina con el fallo disciplinario.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	Identificar el tipo de denuncia o solicitud, verificación de los hechos, práctica de pruebas y el fallo disciplinario.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Comunidad, entes de control, órganos de control, Concejo Municipal	Denuncias, quejas, reclamos, derechos de petición	Recepción, trámite, verificación, pruebas y fallo disciplinario	Solución, acompañamiento y fallo disciplinario	Concejo Municipal, Comunidad, entes de control, órganos de control, Ministerio Público, Procuraduría Nacional

VERIFICAR	• Verificar que las actividades ejecutadas correspondan a la planeación. • Controlar servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento. • Análisis de riesgos.				
ACTUAR	• Acciones correctivas. • Acciones preventivas. • Acciones de mejora. • Seguimiento y monitoreo de las actividades.				
	<table> <tr> <th>RECURSOS</th><th>INDICADOR</th></tr> <tr> <td> • 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 adecuadas. </td><td> • Ver tabla de indicadores. </td></tr> </table>	RECURSOS	INDICADOR	• 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 adecuadas.	• Ver tabla de indicadores.
RECURSOS	INDICADOR				
• 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 adecuadas.	• Ver tabla de indicadores.				
	REQUISITOS APLICABLES				
	<table> <tr> <th>DOCUMENTOS ASOCIADOS</th><th>NORMATIVIDAD</th></tr> <tr> <td> • Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos. </td><td> • Ley 136 de 1994. • Ley 1551 de 2012. • Ley 1952 de 2019 • Ley 2094 de 2021 </td></tr> </table>	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos.	• Ley 136 de 1994. • Ley 1551 de 2012. • Ley 1952 de 2019 • Ley 2094 de 2021
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD				
• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos.	• Ley 136 de 1994. • Ley 1551 de 2012. • Ley 1952 de 2019 • Ley 2094 de 2021				

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTTH)				
OBJETIVO	Garantizar la administración de los aspectos propios al programa que provee el desarrollo y la aplicación de políticas, planes y programas de gestión del talento humano.				
ALCANCE	Garantizar la administración de los aspectos propios al programa que provee el desarrollo y la aplicación de políticas, planes y programas de gestión del talento humano				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	• Identificar las necesidades en la vinculación del talento humano. • Elaborar la planeación con base en el plan general y los proyectos para el desarrollo organizacional, bienestar y disponibilidad de los mismos.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad
	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad	Funcionarios y comunidad
	Requerimientos institucionales	Requerimientos institucionales	Requerimientos institucionales	Requerimientos institucionales	Requerimientos institucionales
	Vinculación, inducción, bienestar social,	Vinculación, inducción, bienestar social, desarrollo de personal	Vinculación, inducción, bienestar social, desarrollo de personal	Vinculación, inducción, bienestar social,	Vinculación, inducción, bienestar social, desarrollo de personal

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: DA-GTTH-5
			Versión No. 01 - 2020
			TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO		Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES		Página 21 de 29

	desarrollo de personal			desarrollo de personal	
VERIFICAR	• Evaluar las actividades de los mecanismos del programa para tomar decisiones frente a la administración de talento humano. • Seguimiento al proceso de inducción. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Evaluación de informes de gestión. • Aplicación de encuestas de satisfacción.				
ACTUAR	Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al sistema de gestión.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	• Humanos: Profesionales, Auxiliares Administrativos. • Técnicos: Equipos de cómputo, software de oficina. • Financieros: Presupuesto institucional. • Ambientales de trabajo: Condiciones de trabajo seguras.			• Nivel de satisfacción del funcionario. • Tasa de rotación de personal.	
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS			NORMATIVIDAD	
	• Listado maestro de documentos. • Plan de capacitación y evaluación. • Manual de funciones. • Plan de incentivos.			• Constitución Política de 1991. • Ley 909 de 2004. • Decreto 1083 de 2015. • Ley 87 de 1993. • Ley 1952 de 2019 • Ley 2094 de 2021	

PROCESO	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (GAUS)				
OBJETIVO	Garantizar que la atención brindada a los usuarios corresponda efectivamente con los principios constitucionales de transparencia, igualdad, celeridad y eficacia, respondiendo de manera oportuna y respetuosa a las necesidades, solicitudes y reclamos de los ciudadanos.				
ALCANCE	Inicia con la presentación de la solicitud, sugerencia, queja o reclamo, y finaliza con la respuesta.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	Definir los protocolos y metodologías de recepción de las peticiones, quejas y reclamos, así como de su trámite y respuesta.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Ciudadanía, entes de control, comunidad en general	Solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición, felicitaciones	Recepción, radicación y registro de PQRD	Radicación, registro y direccionamiento de PQRD	Proceso institucional
	Ciudadanía, comunidad, entes de control	Solicitudes ciudadanas, quejas, reclamos y derechos de petición	Respuesta a PQRD	Respuesta institucional	Comunidad, ciudadanía
	Comunidad	Solicitudes ciudadanas, quejas, reclamos y derechos de petición	Trámite de PQRD, canalización de solicitudes a dependencias competentes	Trámite adelantado y remitido	Comunidad, ciudadanía
VERIFICAR	- Comprobar que se realice un monitoreo de la satisfacción de las peticiones. - Verificar el servicio no conforme. - Seguimiento a indicadores de gestión. - Seguimiento a planes de mejoramiento. - Análisis de riesgos.				
ACTUAR	- Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora. - Seguimiento y monitoreo de las actividades.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	- Humanos: Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. - Infraestructura: Equipo de cómputo, equipos de oficina, archivadores y papelería en general. - Ambiente de Trabajo: Trabajo en equipo y condiciones ambientales adecuadas.			- Nivel de satisfacción del usuario. - Ver tabla de indicadores.	

REQUISITOS APLICABLES		
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD
	- Listado maestro de documentos. - Código de integridad. - Mapas estratégicos. - Manual de procedimientos.	- Ley 909 de 2004. - NTC ISO 9001:2015. - 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 con oportunidad, calidad y costos adecuados.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades de contratación y finaliza con la liquidación del contrato.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	- Identificar los bienes y servicios requeridos para contratar. - Determinar las necesidades de la entidad. - Planear las adquisiciones conforme al presupuesto anual. - Realizar los estudios previos que soporten el proceso precontractual, contractual y post contractual.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Comunidad, entes de control, áreas internas	Necesidades institucionales	Estudios previos y documentos precontractuales	Registro de estudios previos y plan de compras	Comunidad y procesos internos
	Comunidad, entes de control, áreas internas	Necesidades institucionales	Elaboración de pliegos de condiciones, contratación directa	Pliegos publicados y contratos elaborados	Comunidad y procesos internos
	Comunidad, entes de control, áreas internas	Necesidades institucionales	Publicación en SECOP, recepción de propuestas, evaluación de ofertas	Informes de evaluación	Comunidad y procesos internos
	Comunidad, entes de control, áreas internas	Necesidades institucionales	Adjudicación, legalización y ejecución contractual	Contrato suscrito y en ejecución	Comunidad y procesos internos
	Comunidad, entes de control, áreas internas	Necesidades institucionales	Liquidación de contratos	Diligencia de liquidación	Comunidad y procesos internos
VERIFICAR	- Auditoría interna de calidad o de control interno. - Control servicio no conforme. - Seguimiento a indicadores de gestión. - Seguimiento a Planes de Mejoramiento. - Análisis de riesgos.				
ACTUAR	Acciones correctivas.				

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: DA-GTTH-5
			Versión No. 01 - 2020
			TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO		Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES		Página 24 de 29

	• Acciones preventivas. • Acciones de mejora. • Seguimiento y monitoreo de las actividades.	
	RECURSOS	INDICADOR
	• Humanos: Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. • Infraestructura: Equipos de cómputo, software de oficina, archivadores y papelería en general. • Ambiente de Trabajo: Trabajo en equipo y condiciones ambientales adecuadas.	Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES	
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD
	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos.	• Ley 909 de 2004. • NTC ISO 9001:2015. • Decreto 1082 de 2015. • Decreto 1499 de 2017.

PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA (GFIN)				
OBJETIVO	Garantizar el manejo adecuado de los recursos financieros de la entidad, acorde a la normatividad vigente, asegurando la disponibilidad y oportunidad en la ejecución de los mismos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				
ALCANCE	Inicia con la planeación del presupuesto anual de ingresos y egresos y finaliza con la rendición de la cuenta fiscal.				
RESPONSABLE	Personero Municipal.				
PLANEAR	• Establecer las necesidades financieras a corto, mediano y largo plazo. • Programar y coordinar recursos para el seguimiento y control de las actividades financieras de la entidad. • Elaborar el presupuesto financiero de la entidad.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Entes de control, Estado, entes territoriales	Recursos financieros asignados	Elaborar, ejecutar y controlar el presupuesto anual de ingresos y egresos	Ejecución presupuestal	Todos los procesos internos y externos de la entidad
	Entes de control, Ministerio de Hacienda, contabilidad	Recursos financieros, lineamientos normativos	Elaborar informes financieros y contables	Estados financieros, informes contables	Comunidad, órganos de control, entes territoriales

	Entes de control, comunidad, Estado	Información financiera y presupuestal	Elaborar informes de rendición de cuentas	Informes de rendición de cuentas	Comunidad, entes de control, órganos de control
VERIFICAR	• Auditoría Interna de calidad o de control interno. • Control servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a planes de mejoramiento. • Análisis de riesgos.				
ACTUAR	• Acciones correctivas. • Acciones preventivas. • Acciones de mejora. • Seguimiento y monitoreo de las actividades.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	• Humanos: Profesionales, Auxiliares Administrativos o Técnicos Operativos. • Infraestructura: Equipo de cómputo, software contable, equipos de oficina, archivadores y papelería en general. • Ambiente de Trabajo: Trabajo en equipo y condiciones ambientales adecuadas.			Ver tabla de indicadores.	
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS			NORMATIVIDAD	
	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos.			• Ley 909 de 2004. • NTC ISO 9001:2015. • Decreto 1499 de 2017.	

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 26 de 29

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 le dé a los mismos.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR					
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Archivo General de la Nación, Comunidad	Normas Ley 594 de 2000 y demás normativa relacionada	Recepción, radicación, distribución, archivo y conservación documental conforme a la Tabla de Retención Documental y demás normas archivísticas	Manual de procesos, Tablas de Retención Documental, archivos organizados	Personería Municipal, entes de control, comunidad
VERIFICAR	Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar.				
ACTUAR	• Auditoría interna de calidad o de control interno. • Control servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento. • Análisis de riesgos. • Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso. • Acciones correctivas. • Acciones preventivas. • Acciones de mejora. • Seguimiento y monitoreo de las actividades.				
	RECURSOS			INDICADOR	
	• 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 adecuadas.			Ver tabla de indicadores.	
	REQUISITOS APLICABLES				
	DOCUMENTOS ASOCIADOS			NORMATIVIDAD	
	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad.			• Ley 909 de 2004.	

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 27 de 29

	• Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos. • Plan de gestión de archivos.	• NTC ISO 9001:2015. • Ley 594 de 2000. • Decreto 1499 de 2017.
--	--	---

PROCESOS DE EVALUACION

PROCESO	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO (GCIN)				
OBJETIVO	Evaluar y asegurar el cumplimiento de la misión institucional, con el fin de garantizar los principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia en la gestión pública.				
ALCANCE	Inicia con la planificación y programación de las actividades del sistema de control interno y finaliza con la presentación de los informes correspondientes.				
RESPONSABLE	Líder del proceso.				
PLANEAR	• Programar y evaluar la institucionalidad según el sistema de control interno. • Elaborar el plan anual de auditoría interna.				
HACER	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Procesos internos, entes de control, órganos de control	Información, informes de gestión, planes de acción	Elaborar informes de auditoría interna	Informes de auditoría	Personero Municipal
	Procesos internos, entes de control, órganos de control	Información de gestión	Elaborar planes de mejoramiento	Programas de mejoramiento	Personero Municipal
	Procesos internos, entes de control, órganos de control	Información de procesos	Elaborar informes de seguimiento y control	Informes de control interno	Personero Municipal
	Procesos internos, entes de control, órganos de control	Información de procesos	Evaluar indicadores de gestión	Documentos de resultados de indicadores	Personero Municipal
VERIFICAR	• Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar. • Control servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento. • Análisis de riesgos.				
ACTUAR	• Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar. • Control servicio no conforme.				

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 28 de 29

	• Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento. • Análisis de riesgos.	
	RECURSOS	INDICADOR
	• Evaluar los resultados de los indicadores del proceso para tomar decisiones sobre ajustes, correctivos o acciones a que haya lugar. • Control servicio no conforme. • Seguimiento a indicadores de gestión. • Seguimiento a Planes de Mejoramiento. • Análisis de riesgos.	Ver tabla de indicadores.
	REQUISITOS APLICABLES	
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	NORMATIVIDAD
	• Listado maestro de documentos. • Código de integridad. • Mapas estratégicos. • Manual de procedimientos. • Planes y programas de gestión institucional.	• Ley 909 de 2004. • NTC ISO 9001:2015. • Decreto 1499 de 2017. • Ley 87 de 1993. • Ley 136 de 1994. • Ley 1551 de 2012.

15. MANEJO Y CONSERVACIÓN

15.1 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.

El presente manual no estará terminado plenamente y podrá ser actualizado permanente. Cualquier modificación que se realice al manual, debe ser aprobada y autorizada por el Personero Municipal.

Para tener control de los ajustes que se requiera realizar a los manuales de acuerdo a la normatividad legal y procedimientos y internos de la entidad se llevará un registro de manera cronológica de las con la descripción de las modificaciones en el cuadro de control de cambios.

 PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: ESTRATEGICO	Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GES
	Subserie: MANUALES	Página 29 de 29

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	RESOLUCION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
01	062	30/12/2021	CREACION DEL MANUAL
02	071	19/08/2025	ACTUALIZACION DEL CONTENIDO, FUNCIONES, NORMATIVIDAD, PLATAFORMA ESTRATEGICA.



CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ
Personero Municipal

Proyecto: María del Pilar Abril- Abogada: 	Revisó: Edgar Perez Parra - CPSP 
---	--

