REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
"La Personería. . . . Garantía de sus Derechos"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 2
ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL 2
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 3
PROCEDIMIENTOS 3
Procedimiento: Planeación Estratégica 6
Procedimiento:Vigilancia Administrativa 8
Procedimiento: Representación Juridica 11
Procedimiento: Acompañamiento a Diligencias 13
Procedimiento: Asesoría y Seguimiento a Veedurias Ciudadadanas 15
Procedimiento: Ministerio Público 17
Procedimiento: Orientación Derechos Humanos 19
Procedimiento: Recepción de Declaraciones 22
Procedimiento: Control Disciplinario 24
Procedimiento: Visitas Administrativas 24
Procedimiento: Vigilancia Oficial 30
Procedimiento: Despachos Comisorios 32
Procedimiento: Contratación Pública 34
Procedimiento: Administración de Presupuesto 37
Procedimiento: Comunicación Informativa 39
Procedimiento: Comunicación e Información Institucional 42
Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos e Impresoras
Procedimiento: Copias de Respaldo 46
Procedimiento: Elaboración Programa de Incducción 50
Procedimiento: Elaboración Plan de Capacitación 53
Procedimiento: Elaboración Plande Bienestar 56
Procedimiento: Evaluación de Desempeño 59
Procedimiento: Organización,Conservación y Consulta Documental 62
Procedimiento: Administración de Archivo 66
Procedimiento: Auditoria Interna 69
Procedimiento: Seguimiento y Evaluación 72
CONTROLES 74
INDICADORES 77
NORMOGRAMA 78
CONCLUSIONES 81

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos, es una herramienta que articula las actividades de control del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2014) con los lineamientos generales que orientan la gestión. Una vez definidos los criterios éticos, los planes estratégicos, la estructura organizacional, el modelo por procesos y el mapa de riesgos de la Entidad, la dirección establece las políticas e instrumentos para la operación, acompañados de los controles aplicables y los indicadores para la medición de la gestión en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

El presente manual es un control de la Personería Municipal encaminado a lograr que las actividades se desarrollen siguiendo una secuencia lógica, que permita que quien los realice pueda llevarlas a cabo de la misma manera en la que lo efectuaría cualquier otro servidor que siga lo descrito en el mismo.

La divulgación del Manual y el uso que de él se haga, permitirán a los servidores públicos de la entidad realizar sus actividades de una manera adecuada, mejorando los resultados y aportando criterios para la revisión y adaptación de los mismos, en busca del mejoramiento continuo.

ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

La operación de la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca atenderá las funciones asignadas por el Marco Legal que aplica a la entidad y los principios y objetivos definidos en los instrumentos del componente estratégico, los cuales proporcionan el marco de referencia y direccionan la gestión para el cumplimiento de la misión institucional a partir de los siguientes criterios generales:

Compromiso Institucional:

"La Personería Municipal adelantará todas las acciones que estén a su alcance, con el fin de conocer las situaciones y/o hechos que amenazan o vulneran los Derechos de la Población del Municipio de Madrid - Cundinamarca y sus intereses, activando el sistema de gestión más eficaz para dar respuesta a sus necesidades".

Organización Interna:

"La Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, cuenta una Estructura Administrativa con una única Dependencia correspondiente al Despacho del Personero Municipal y la Planta de Personal la compone el cargo del Personero Municipal y la secretaria.

Mapa de Procesos:

Política de Administración del Riesgo:

La política de Administración del Riesgo en la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca se asocia a procesos de fortalecimiento institucional, a través de los cuales se puedan desarrollar las competencias de los servidores, optimizar el manejo de la información, la aplicación de los procesos y procedimientos y fortalecer las relaciones con la comunidad".

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas de operación son guías de acción para la implementación de las estrategias de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, proyectos y políticas de administración de riesgos.

Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los directivos ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios, de tal forma que en condiciones normales, cualquier funcionario pueda tener el criterio suficiente para decidir la actuación correcta sin necesidad de ser consultada.

Adicionalmente, las políticas de operación de la entidad permiten discernir conflictos en la priorización los asuntos que debe atender y contar con herramientas para resolver las dificultades de la operación cuando la capacidad institucional resulta insuficiente.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son un conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso. Permiten describir y comprender las relaciones entre áreas y flujos de información que se suceden en el proceso y la coordinación de las actividades.

Las actividades descritas en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) de cada uno de los procesos, se desarrollan a través de procedimientos, estableciendo los métodos, responsabilidades y flujos de información requeridos para la obtención de los productos o la prestación de los servicios.

La identificación y definición de los procedimientos obedecen en primer lugar a la normatividad aplicable, la cual proporciona el alcance de las competencias de la entidad; y considera las características propias de la Entidad, definiendo a partir de ellas su propio esquema de operación y la forma como se adapta para el cumplimiento de los requerimientos legales y las expectativas de sus grupos de interés.

Teniendo como base el modelo de operación por procesos definido para la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, se identifican los siguientes procedimientos:

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Tipo	Nombre	Código	Nombre
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	PE-01.01	Planeación Estratégica.
Misional	Intervenciones Judiciales y Administrativas	PM-01.01 PM-01.02 PM-01.03	Vigilancia Administrativa Representación Jurídica Acompañamiento a Diligencias
	Gestión Veedurías Ciudadanas	PM-02.02	Asesoría y Seguimiento a las Veedurías Ciudadanas
	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	PM-03.01 PM-03-02 PM-03.03	Ministerio Público Orientación Derechos Humanos Recepción de Declaraciones
	Función Disciplinaria	PM-04.01 PM-04.02 PM-04.03 PM-04.04	Control Disciplinario Visitas Administrativas Control de Peticiones Despachos Comisorios
Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	PA-01.01 PA-01.02	Contratación Pública Administración de Presupuesto
	Gestión de TICS y Comunicación	PA-02.01 PA-02.02 PA-02.03 PA-02.04	Comunicación Informativa Comunicación e Información Institucional. Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos de Cómputo e Impresoras Copias de Respaldo de Información

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Tipo	Nombre	Código	Nombre
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-03.01 PA-03.02 PA-03.03 PA-03.04	Elaboración Programa de Inducción. Elaboración Plan de Capacitación. Elaboración Plan de Bienestar. Evaluación del Desempeño.
	Gestión Documental y Archivo	PA-04.01 PA-04.02	Organización, Conservación y Consulta Documental. Administración de Archivo
Evaluación	Evaluación, control y mejoramiento continuo	PEV-01.01 PEV-01.02	Auditoría Interna Seguimiento y Evaluación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PE-01.01
	Versión	02
Procedimiento: Planeación Estratégica	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Direccionamiento estratégico	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Estructurar y ejecutar los principios y lineamientos estratégicos de la Personería Municipal, a través de objetivos y estrategias de corto y mediano plazo, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los usuarios y entorno relevante.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 617 de 2000.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1. Conocimiento de la institución y el Entorno.		Personero y Personal de apoyo a la gestión
2. Realizar la planeación de la Plataforma estratégica.	Actas de Reunión	Personero y Personal de apoyo a la gestión
3. Construir la Plataforma Estratégicas a través de la formulación de la Misión, Visión, Matriz DOFA, análisis DOFA, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Acciones, Metas, Responsables e Indicadores.	Actas de Reunión de Concertación Plataforma Estratégica.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
4. Adopción y Publicación del Plan Estratégico.	Acto Administrativo.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
5. Ejecución del Plan Operativo.	Cronograma de Ejecución.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
6. Seguimiento y Evaluación de la Plataforma Estratégica	Informes de Gestión	Personero y Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Direccionamiento estratégico: Es un ejercicio gerencial y administrativo en el cual se definen los principios estratégicos que guían y orientan el futuro de la entidad. Planificación: Proceso que ayuda a perfeccionar decisiones con el fin de lograr metas coherentes en lo económico, técnico o social, fijando prioridades y señalando medios para alcanzarlas. Plan estratégico: Es una herramienta gerencial que orienta la gestión de la entidad. Por lo tanto, su estructura y diseño deben girar en torno a la razón de ser, al DOFA, a las políticas y estrategias formuladas para un periodo determinado. Políticas Operación: Orientaciones globales de entidad relativas a la calidad, al talento humano, al enfoque de los procesos, al manejo de los recursos, entre otros aspectos. Se expresan formalmente por la Alta Dirección por diferentes medios tales como: actas del Comité Directivo, circulares o memorandos o resoluciones; pueden estar implícitamente contenidas en el plan estratégico de la entidad.

FLUJOGRAMA

Inicio
Conocimiento de la institución y el Entorno
Planificación del Plan Estratégico
Elaboración del Plan Estratégico
Adopción y Publicación del Plan Estratégico
Elaboración Plan Operativo
Ejecución
Seguimiento y Evaluación
Fin

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-01.01
	Versión	02
Procedimiento: Vigilancia Administrativa	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Intervenciones Judiciales y Administrativas	Fecha última modificación	Junio de 2016

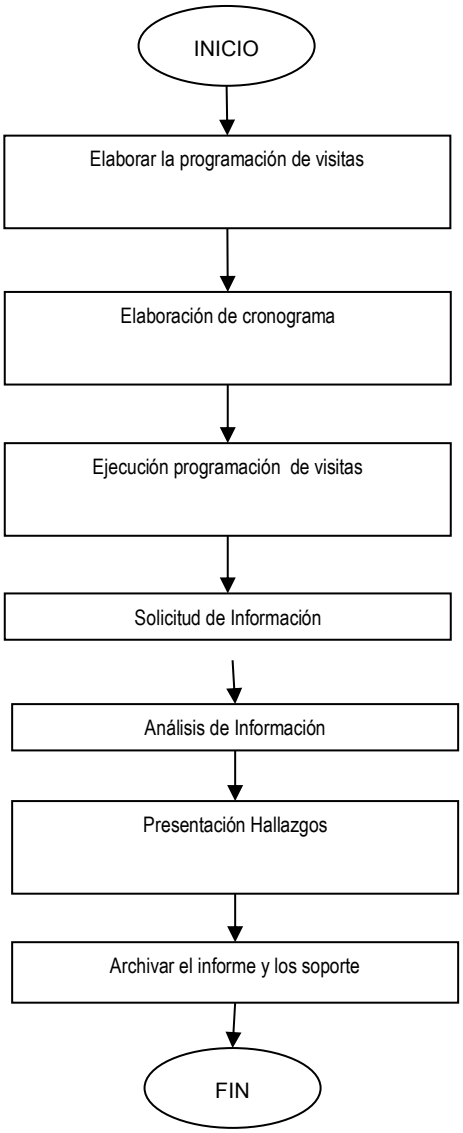
OBJETIVO	Ejercer la vigilancia administrativa y gestión contractual de las entidades públicas del orden municipal y descentralizado, ejercer la función disciplinaria, tanto preventiva como sancionatoria, a los servidores públicos de la Administración central y entidades descentralizadas del municipio de Madrid.
NORMATIVIDAD	Constitución Nacional, Ley 87 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 387 de 1997 Art. 20, Ley 975 de 2005, Ley 190 de 1995, Ley 418 de 1997, Ley 850 de 2003, Ley 962 de 2005, Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia, Ley 65 de 1993, Ley 1098 de 2006, Ley 472 de 1998, Ley 675 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 1152 de 2007, LEY 678 DE 2001, Ley 675 de 2,001, Ley 1448 de 2011, Ley 872 de 2.003, Ley 640 de 2001, Decreto 3570 de 2007, Resolución 0-4773 de 2007, Decreto 4089 de 2007, Decreto 1290 de 2008, Decreto 2591 de 1991, Decreto 1504 de 1998, Decreto 19 de 2012, Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, Decreto 943 de 2014, Código Contencioso, Código Civil, Norma Técnica NTCGP 1000:2009, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2015

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1. **Programación Visitas:** Definir criterios de priorización en las visitas administrativas de seguimiento y evaluación de la gestión pública.	Programación Visitas Administrativas.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
2. **Elaboración de Cronograma:** Realizar el cronograma de visitas de acuerdo a la programación, definiendo fechas y responsables de las mismas.	Cronograma.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
3. **Ejecución de la Programación:** Realizar las visitas administrativas de seguimiento y evaluación a la gestión.		Personero y Personal de apoyo a la gestión
4. **Solicitud de Información:** Solicitar a la entidad la información requerida para efectuar el seguimiento y evaluación de la gestión.	Oficios de solicitud de información.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
5. **Análisis Información:** Realizar el análisis de la información y elaborar el respectivo informe.	Informe de Visita Administrativa.	Personero y Personal de apoyo a la gestión
6. **Presentación Hallazgos:** Efectuar la socialización de los hallazgos.	Acta de Reunión	Personero y Personal de apoyo a la gestión

7. **Gestión Documental:** Registrar y archivar el informe con sus respectivos soportes.	Aplicación TRD.	Secretaria Personería.

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Procedimientos: ordinario: se encuentra relacionado en el titulo ix, capítulo 1 al 4 de la ley 734 del 2002. su característica principal es de manera escrita, tiene reserva legal hasta el momento de la formulación del pliego de cargos y tiene unos términos estipulados en la ley para cada una de sus etapas. Verbal (especial): aplica para situaciones previamente determinadas por la ley. (Título xi capítulo i art 175 de la ley 734 del 2002 modificado por el art. 57 de la ley 1474 de 2011) los términos establecidos son más cortos dándole mayor celeridad al proceso desde su inicio hasta su culminación. Se realiza en audiencia pública verbal y no tiene reserva legal. Acción: derecho subjetivo público que tienen todos los ciudadanos para acudir ante las autoridades judiciales o administrativas para garantizar la preservación de un derecho. Acción disciplinaria: facultad que poseen la propia administración y todos los ciudadanos de acudir ante las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones y se impongan las sanciones legales, contra servidores públicos que cometan irregularidades en el desempeño de la función. Acto administrativo: declaración de voluntad realizada por la administración en el ejercicio de una potestad administrativa. Actuación administrativa: conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades administrativas tendientes a cumplir los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios públicos y hacer efectivos los derechos e intereses reconocidos a los administrados. Acumulación: instituto procesal por el cual dos o más procesos disciplinarios, iniciados separadamente y sin que se haya adoptado decisión de fondo se pueden unir en razón de alguna conexidad (sujeto o causa) en virtud del artículo 81 del código disciplinario único. Administración pública: actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del estado. Alegatos de conclusión: oportunidad procesal en la que el disciplinado o su apoderado le manifiestan al operador disciplinario sus apreciaciones acerca de la forma en que debe dictarse el fallo. Amonestación escrita: sanción aplicable a los servidores públicos que hayan incurrido en faltas leves culposas, consistente en un llamado de atención que se le hace por escrito y el cual deberá incorporarse en su hoja de vida. Constituye antecedente disciplinario. Archivo definitivo: Decisión con fuerza de cosa decidida, a través de la cual se termina el procedimiento disciplinario en cualquiera de sus etapas o al momento de evaluar la investigación, como consecuencia de encontrarse demostrada cualquiera de las siguientes causales: que el hecho no existió, que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria, que el investigado no la cometió, que existe una causal de exclusión de responsabilidad, que la actuación no podía iniciarse o proseguirse. Comunicaciones. Son aquellas que realiza el operador disciplinario a las partes para informar de las decisiones. Confesión. Reconocimiento libre y voluntario que realiza el implicado de su responsabilidad como autor de la falta que se le imputa. Conducencia. Es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. supone la comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de ese medio probatorio Consulta. Obligación del operador disciplinario de remitir la actuación al superior para un nuevo examen cuando dispone la suspensión provisional del disciplinado. Control interno disciplinario. Potestad que ejercen las entidades y organismos del estado para regular el comportamiento de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas y garantizar que las cumplan adecuadamente.

FLUJOGRAMA


INICIO
Elaborar la programación de visitas
Elaboración de cronograma
Ejecución programación de visitas
Solicitud de Información
Análisis de Información
Presentación Hallazgos
Archivar el informe y los soporte
FIN

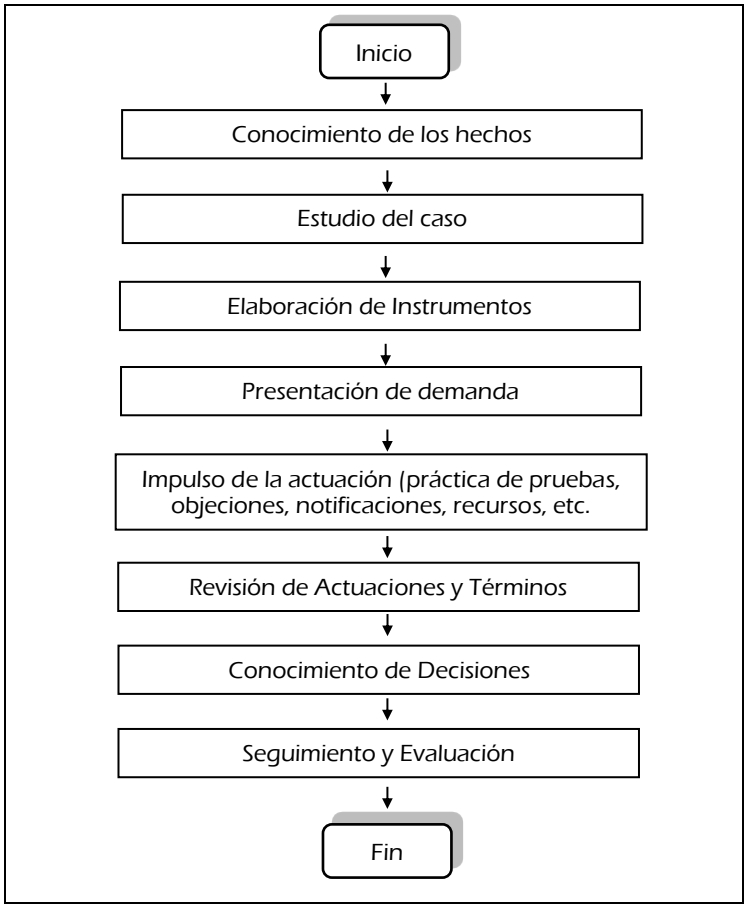
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-01.02
	Versión	02
Procedimiento: Representación Jurídica	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Intervenciones Judiciales y Administrativas	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Asumir la defensa de los Derechos Individuales o colectivos ante instancias judiciales o administrativas, haciendo uso de las acciones Constitucionales y legales en nombre de quienes se encuentran en condición de vulneración, victimización o indefensión.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Código Civil, Código de Familia, Código de Policía, Ley 100/1993, Ley 115/1993, Ley 136/1994, Ley 142/1994, Ley 387/1997, Ley 600/2000, Ley 640/2001, Ley 941/2005, Ley 1098/2006, Ley 1190/2008
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLE
1. Conocer los hechos acontecidos.		Personero Municipal.
2. Análisis del caso.		Personero Municipal.
3. Elaboración de Instrumentos.	Proposiciones, Actas.	Personero Municipal.
4. Presentación de demanda.	Demanda.	Personero Municipal.
5. Impulso de la actuación (práctica de pruebas, objeciones, notificaciones, recursos, etc.	Informes, Actuaciones y Correspondencia.	Personero Municipal.
6. Revisión de Actuaciones y Términos.		Personero Municipal.
7. Conocimiento de Decisiones.		Personero Municipal.
8. Seguimiento y Evaluación.	Informes de Seguimiento y Evaluación.	Personero Municipal.

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	El procedimiento es aplicable a asuntos relacionados con la protección de menores y en restablecimiento de sus Derechos, las denuncias de tipo penal y la instauración de acciones de tutela, acciones populares o de grupo, cuando a través de ellas se busca la garantía de los Derechos individuales o colectivos.

FLUJOGRAMA


Inicio
Conocimiento de los hechos
Estudio del caso
Elaboración de Instrumentos
Presentación de demanda
Impulso de la actuación (práctica de pruebas, objeciones, notificaciones, recursos, etc.
Revisión de Actuaciones y Términos
Conocimiento de Decisiones
Seguimiento y Evaluación
Fin

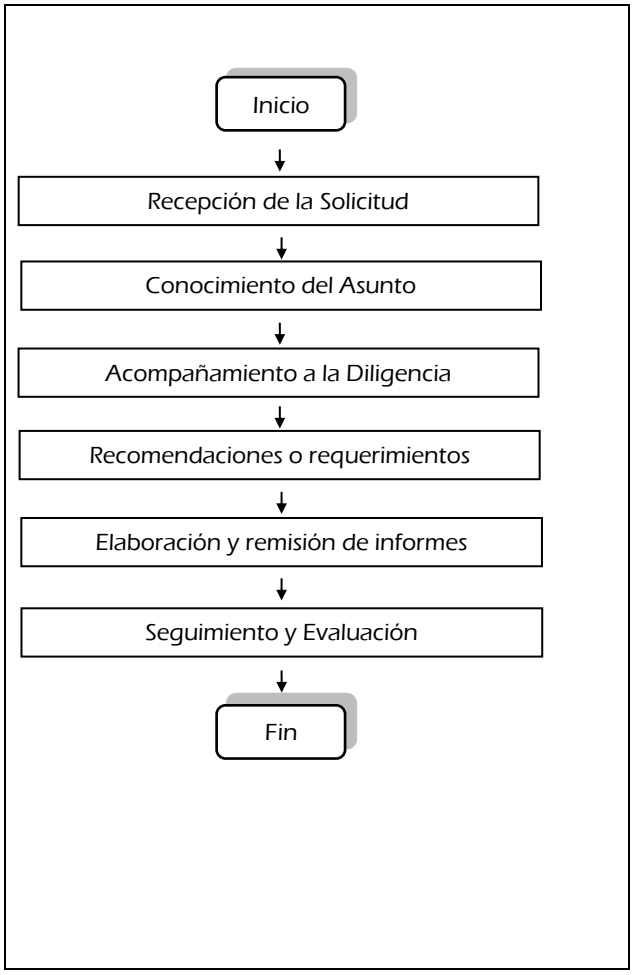
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-01.03
	Versión	02
Procedimiento: Acompañamiento a Diligencias	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Intervenciones Judiciales y Administrativas	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Garantizar la legalidad y el respeto a los Derechos en diligencias administrativas o judiciales adelantadas por Autoridades competentes.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Código Civil, Código de Familia, Código de Policía, Ley 99 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 600 de 2000, Ley 1098/06, , Ley 1190 de 2008 y Ley 1448 de 2011

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Recepción de la Solicitud.	Correspondencia Recibida.	Secretaria Personería
2. Conocimiento del Asunto.		Personero
3. Acompañamiento a la Diligencia.	Acta de Diligencia.	Personero
4. Recomendaciones o requerimientos.	Análisis de Documentos	Personero
5. Elaboración y remisión de informes.	Informes	Personero
6. Seguimiento y Evaluación.	Registros y Seguimientos	Personero

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Las diligencias pueden relacionarse con procesos policivos, especialmente, cuando en ellos se encuentran involucrados menores o personas en condición de vulnerabilidad, en casos de afectación ambiental o urbanística. También se desarrollaron diligencias ante el ICBF y ante Juzgados.

FLUJOGRAMA


Inicio
Recepción de la Solicitud
Conocimiento del Asunto
Acompañamiento a la Diligencia
Recomendaciones o requerimientos
Elaboración y remisión de informes
Seguimiento y Evaluación
Fin

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-02.01
	Versión	02
Procedimiento: Asesoría y Seguimiento a Veedurías Ciudadanas	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión Veedurías Ciudadanas	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Fortalecer el Ejercicio del Control Social a través de la creación, operación y acompañamiento a Veedurías Ciudadanas.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 100 de 1993, Ley 134 de 1994, Ley 136/1994, Ley 142 de 1994, Ley 152 de 1994 y Ley 850 de 2003.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1. Difundir y Motivar la conformación de Veedurías Ciudadanas.		Personero o Personal de apoyo a la gestión
2. Coordinar con las Juntas de Acción Comunal y/o Ciudadanía la elección de los miembros de las veedurías.		Personero
3. Realizar acompañamiento a las elecciones para la conformación de las veedurías.		Personero o Personal de apoyo a la gestión
4. Recepcionar las Actas de Constitución de las veedurías.	Actas de Constitución.	Secretaría de Personería
5. Elaborar el Registros de Veedurías.	Resolución de Reconocimiento.	Secretaría de Personería
6. Realizar Asesoría y Acompañamiento.		Personero
7. Efectuar Seguimiento y Evaluación.	Informes de gestión de la Veeduría.	Personero

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Cuando la iniciativa de conformación de Veedurías sea de la Comunidad, el Procedimiento se limitará al registro de las mismas y al posterior acompañamiento y seguimiento a su gestión.

FLUJOGRAMA

Inicio
Difusión y Motivación
Coordinación Juntas de Acción Comunal
Programación de Elecciones
Acompañamiento de Elecciones
Recepción de Actas de Constitución
Registros de Veedurías
Asesoría y Acompañamiento
Seguimiento y Evaluación
Fin

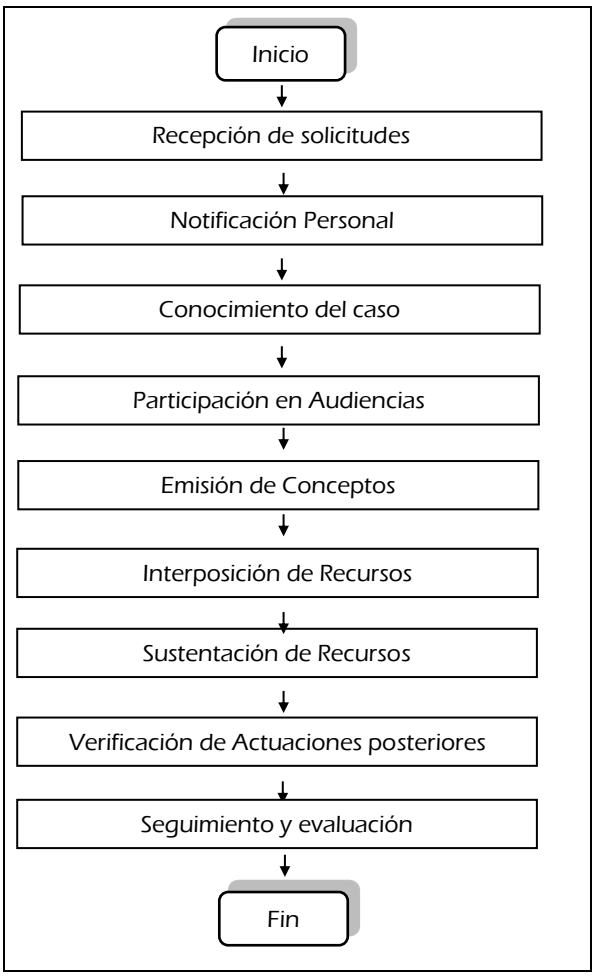
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-03.01
	Versión	02
Procedimiento: Ministerio Público	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Guarda y Promoción de Derechos Humanos	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Actuar en procesos Judiciales, Policivos o Administrativos en calidad de Agente del Ministerio Público para garantizar el respeto de los Derechos y la legalidad de las actuaciones, a solicitud de las partes.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Código Civil, Código de Familia, Código de Policía, Ley 136/1994, Ley 600 de 2000, Ley 1098 de 2006, , Ley 1190 de 2008 y Ley 1448 de 2011

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
Recepcionar las solicitudes de las partes, en donde requieran la intervención de la Personería como Ministerio Público.	Radicación Correspondencia.	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Notificación Personal, ante la entidad correspondiente.	Comunicado de Notificación.	Personero
Estudio y análisis del caso.		Personero
Participación en Audiencias.	Audios de las Audiencias.	Personero
Emitir conceptos de acuerdo al desarrollo de las Audiencias.	Conceptos Emitidos.	Personero
Interposición de Recursos.	Recursos Interpuestos.	Personero
Sustentación de los Recursos.		Personero
Verificación y seguimiento de Actuaciones posteriores.	Registro de seguimientos.	Personero

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Según corresponda a la clase de proceso adelantado o la instancia ante la cual se surta, algunas actividades pueden no resultar aplicables o tomar denominaciones específicas.

FLUJOGRAMA


Inicio
Recepción de solicitudes
Notificación Personal
Conocimiento del caso
Participación en Audiencias
Emisión de Conceptos
Interposición de Recursos
Sustentación de Recursos
Verificación de Actuaciones posteriores
Seguimiento y evaluación
Fin

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
"La Personería. . . . Garantía de sus Derechos"

Procedimiento: Orientación Derechos Humanos	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	Fecha última modificación	Junio de 2016

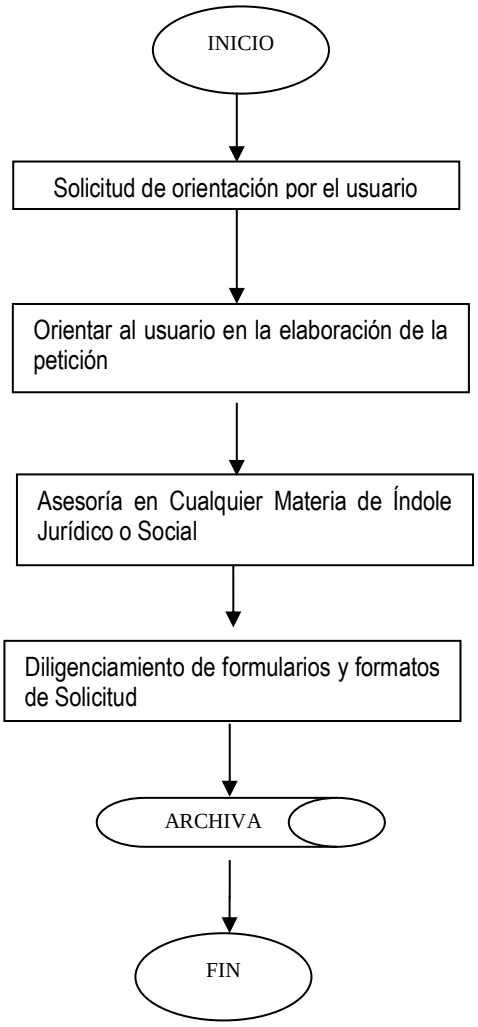
OBJETIVO	Orientar al ciudadano sobre la situación planteada por él en temas relacionados con sus derechos humanos en aspectos de salud, libretas militares, pensión, desplazados, SISBEN, régimen subsidiado, educación, violencia intrafamiliar, derecho de familia, derechos del niño, laboral, derecho a la identidad, convivencia ciudadana.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Código Civil, Código de Familia, Código de Policía, Ley 136/1994, Ley 600 de 2000 y Ley 1098 de 2006.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLE
Rececpionar la solicitud de orientación, en relación con cualquier problemática que tenga el usuario	Recepcionar y registrar la solicitud del usuario e informar al Personero Municipal.	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Orientar al usuario en las acciones a realizar de acuerdo a su petición		Personero
Asesorar al usuario respecto de la PQRSD en lo referente algún tema de derecho o social. La problemática puede ser en materia de familia, notarial, civil, comercial, laboral, penal o administrativo, policivo, entre otros.	Hacer seguimiento al resultado de la petición del usuario ante la entidad competente	Personero
Diligenciamiento de formularios y formatos de Solicitud	Verificar el trámite de los formularios o formatos diligenciados por los usuarios	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Archivar	Archivar la PQRSD y verificar que la carpeta de archivo contiene todos los soportes.	Personero o Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	Derechos humanos: Los derechos humanos son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, sin distinción alguna de etnia, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Atención al ciudadano: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los

	ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Consulta: Es la formulación por parte del ciudadano de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o practica de la entidad, es decir, es una solicitud de información sobre un servicio o procedimiento que la entidad brinda a los ciudadanos. Comunicación: Transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor. Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado. Derecho de petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela. Petición: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Queja: Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad, en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

FLUJOGRAMA


INICIO
Solicitud de orientación por el usuario
Orientar al usuario en la elaboración de la petición
Asesoría en Cualquier Materia de Índole Jurídico o Social
Diligenciamiento de formularios y formatos de Solicitud
ARCHIVA
FIN

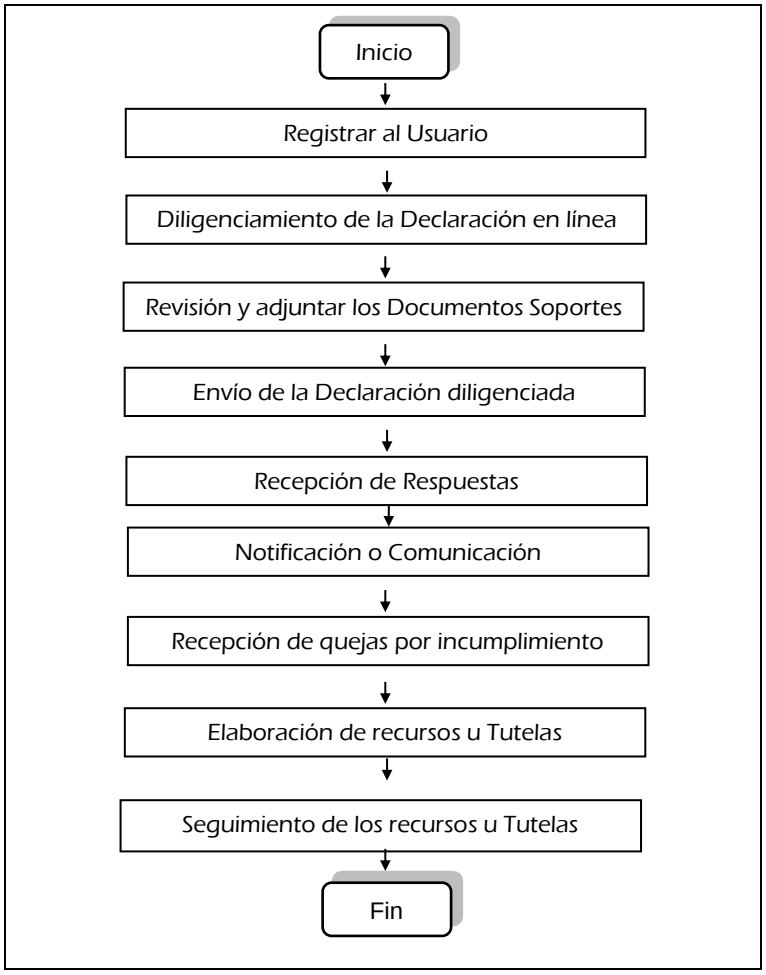
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
"La Personería. . . . Garantía de sus Derechos"

Procedimiento: Recepción de Declaraciones	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Conocer y canalizar los casos de Desplazamiento de población Víctima de la Violencia para la obtención de apoyos o la restitución de Derechos.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 387/1997, Ley 975/2005, Ley 1190/2008
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
Registrar al usuario que va efectuar la Declaración de Victimas del conflicto armado.	Registro del Usuario Victimas del Conflicto Armado	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Diligenciar en línea la Declaración de Victimas del conflicto armado.	Diligenciamiento de la Declaración	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Adjuntar los documentos soportes. Enviar la Declaración de Victima del Conflicto armado.	Revisión de Documentos	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Recepcionar y/o consultar la respuesta de la Declaración de Victimas del Conflicto Armado.	Recepción de Respuestas	Personero o Personal de apoyo a la gestión
Notificar de la comunicación al usuario de la declaración.	Envío de comunicación.	Personal de apoyo a la gestión
Recepcionar las quejas de los usuarios víctimas del conflicto armado.	Recepción de Quejas	Personal de apoyo a la gestión
Elaboración de Recursos o Tutelas.	Recursos Elaborados	Personero
Seguimiento de los Recursos o Tutelas		Personero
OBSERVACIONES Y/O DEFINCIONES	El procedimiento se aplica para asuntos tales como: Registro de Población Desplazada, protección de tierras, reparación de víctimas, urgencias manifiestas por amenazas, protección de Víctimas, desaparecidos o reinsertado.	

FLUJOGRAMA


Inicio
Registrar al Usuario
Diligenciamiento de la Declaración en línea
Revisión y adjuntar los Documentos Soportes
Envío de la Declaración diligenciada
Recepción de Respuestas
Notificación o Comunicación
Recepción de quejas por incumplimiento
Elaboración de recursos u Tutelas
Seguimiento de los recursos u Tutelas
Fin

MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-04.01
	Versión	01
Procedimiento: Control Disciplinario	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Función Disciplinaria	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Establecer y cuando haya lugar, sancionar la responsabilidad disciplinaria de los Servidores o ex servidores públicos de competencia de la Personería.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136/1994, Ley 734 de 2002
PARTICIPANTES	Personero Municipal

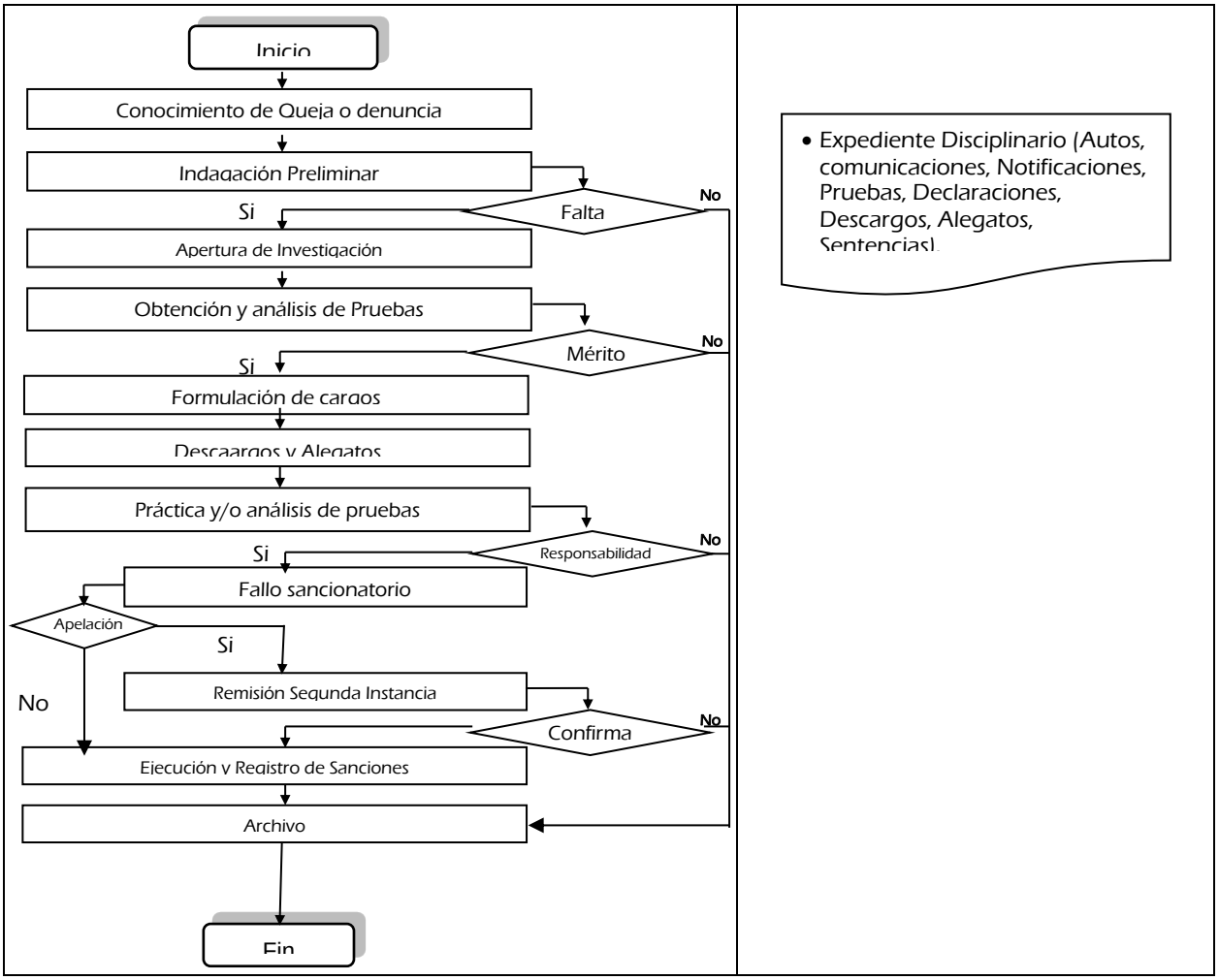
ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Recepción de queja o denuncia.	Registro en la Base de Datos Correspondencia	Personal de apoyo a la gestión
2. Realizar la Indagación Preliminar.	Expediente Disciplinario	Personero
3. Evaluar la indagación preliminar, si existe motivo entonces apertura de investigación de lo contrario archivo del proceso.	Evaluación de la Indagación Preliminar.	Personero
4. Realizar Apertura de investigación.	Expediente Disciplinario	Personero
5. Obtener, consolidar y analizar pruebas.		Personal de apoyo a la gestión
6. Evaluar las pruebas, si existe merito continuar con la actividad 7, de lo contrario seguir con la actividad 16.	Evaluación de Pruebas	Personero
7. Realizar la formulación de cargos.	Expediente Disciplinario	Personero
8. Efectuar Descargos y Alegatos.	Expediente Disciplinario	Disciplinable
9. Solicitar, practicar y analizar pruebas.		Personero
10. Evaluar las pruebas, si existe merito continuar con la actividad 11, de lo contrario seguir con la actividad 16.	Evaluación de Pruebas	Personero
11. Proyectar Fallo Sancionatorio.	Expediente Disciplinario	Personero
12. Evaluar el recurso de apelación y proyectar decisión en el sentido	Expediente Disciplinario	Personero

de conceder o rechazar el recurso, si se concede continuar con la actividad 13 de lo contrario seguir a la actividad 16.		Personero.
13. Remitir el proceso a segunda instancia.	Oficio remisorio	Procuraduría General de la Nación.
14. Evaluar el recurso de apelación, si se confirma continuar con la actividad 15, de lo contrario seguir con la actividad 16.	Evaluar el recurso de apelación.	Personero
15. Ejecutar y registrar la sanción.	Fallo.	Personero
16. Realizar el archivo del proceso y notificar al disciplinable.		

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	ACCIÓN DISCIPLINARIA. 1. La acción disciplinaria es una acción pública que se orienta a garantizar la efectividad de los fines y principios previstos en la Constitución y en la ley para el ejercicio de la función pública; cuya titularidad radica en el Estado; que se ejerce por la Procuraduría General de la Nación, las personerías, las oficinas de control disciplinario interno, los funcionarios con potestad disciplinaria y la jurisdicción disciplinaria; que es independiente de las acciones que puedan surgir de la comisión de la falta y que permite la imposición de sanciones a quienes sean encontrados responsables de ellas.1 2. Acción cuyo objeto es reprimir una falta a las reglas deontológicas de una profesión. FALTA DISCIPLINARIA. Incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en el Código Disciplinario Único, que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad, que da lugar al adelantamiento de una acción disciplinaria y, consecuentemente, a la imposición de una sanción del mismo tipo. (Art. 23 del C. D. U.). FALLO. Tipo de decisión final que se toma dentro del proceso disciplinario, una vez agotadas o cumplidas todas sus etapas procesales, en la cual se define o resuelve de fondo la responsabilidad del investigado, a través de una absolución o una imposición de sanción. (Art. 97, 169 y 170 del C. D. U.) INDAGACIÓN PRELIMINAR. Etapa opcional que se adelanta dentro del procedimiento ordinario, cuya finalidad es establecer la procedencia de la investigación disciplinaria, verificando la ocurrencia de la conducta, determinando si es constitutiva de falta disciplinaria; o identificando e individualizando al autor de la misma. INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA: Etapa del procedimiento ordinario, adelantada cuando se encuentra identificado al posible autor o autores de una falta disciplinaria, cuyas finalidades son: verificar la ocurrencia de la conducta; determinar si es constitutiva de falta disciplinaria;

	esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se cometió; el perjuicio causado a la Administración y la responsabilidad del investigado INVESTIGADO. Persona a la que se le endilga la comisión de una falta disciplinaría y cuya responsabilidad es debatida en el proceso. PLIEGO DE CARGOS. Es una de las decisiones que se puede adoptar al evaluar la investigación cuando está demostrada objetivamente la falta y hay prueba que comprometa la responsabilidad del investigado, y constituye la acusación directa que se hace en contra del disciplinado, con la cual ha de ser juzgado y sometido a un fallo, ya sea absolutorio o sancionatorio. PRUEBA. Cualquier medio que acredita la certeza de un hecho y constituye presupuesto esencial de una decisión disciplinaria. En materia disciplinaria son medios de prueba la confesión, el testimonio, la peritación, la inspección o visita especial y los documentos, practicados conforme a las normas del Código de Procedimiento Penal. (Arts. 128, 129 y 130 del C. D. U.) QUEJA. Es una de las formas en que se acciona o pone en movimiento el aparato disciplinario, contempladas en el artículo 69 del C. D. U., y constituye un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa. RECURSO DE APELACIÓN. Facultad atribuida a los sujetos procesales y, excepcionalmente, al quejoso para controvertir las decisiones del funcionario de primera instancia, y que la misma sea resuelta por el Superior del funcionario que la dictó.

FLUJOGRAMA


Inicio
Conocimiento de Queja o denuncia
Indagación Preliminar
Falta
No
Si
Apertura de Investigación
Obtención y análisis de Pruebas
Mérito
No
Si
Formulación de cargos
Descargos y Alegatos
Práctica y/o análisis de pruebas
Responsabilidad
No
Si
Fallo sancionatorio
Apelación
Si
No
Remisión Segunda Instancia
Confirma
No
Ejecución y Registro de Sanciones
Archivo
Fin
• Expediente Disciplinario (Autos, comunicaciones, Notificaciones, Pruebas, Declaraciones, Descargos, Alegatos, Sentencias).

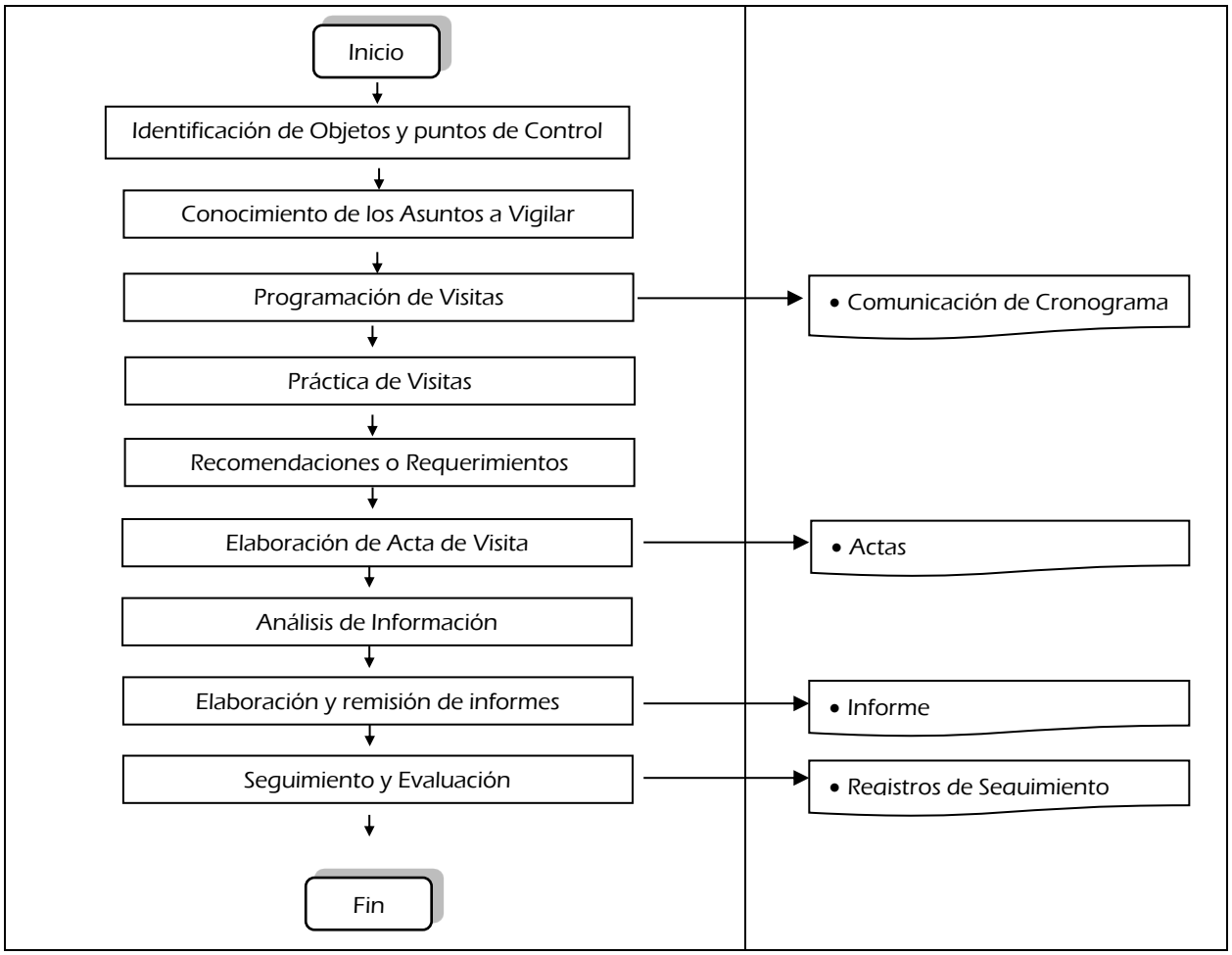
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-04.02
	Versión	02
Procedimiento: Visitas Administrativas	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Función Disciplinaria	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Vigilar la eficiencia, eficacia y legalidad de las actuaciones de las Entidades públicas del orden Municipal.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 80 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 152 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 715 de 2001, Ley 1098 de 2006.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Identificar las entidades o dependencias que se encuentren en estado de riesgo de acuerdo a la gestión que efectúen.		Personero.
2. Conocer los asuntos a vigilar.		Personero.
3. Efectuar la programación de visitas.	Cronograma de Visitas.	Personero.
4. Practicar visitas.		Personero.
5. Realizar recomendaciones o requerimientos.	Informes.	Personero.
6. Elaboración de acta de visita.	Acta de Visita.	Personero.
7. Efectuar análisis de información.		Personero.
8. Elaboración y remisión de informes.	Informes.	Personero.
9. Realizar evaluación y seguimiento.	Registro de seguimiento	Personero.

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	

FLUJOGRAMA


Inicio
Identificación de Objetos y puntos de Control
Conocimiento de los Asuntos a Vigilar
Programación de Visitas
• Comunicación de Cronograma
Práctica de Visitas
Recomendaciones o Requerimientos
Elaboración de Acta de Visita
• Actas
Análisis de Información
Elaboración y remisión de informes
• Informe
Seguimiento y Evaluación
• Registros de Seguimiento
Fin

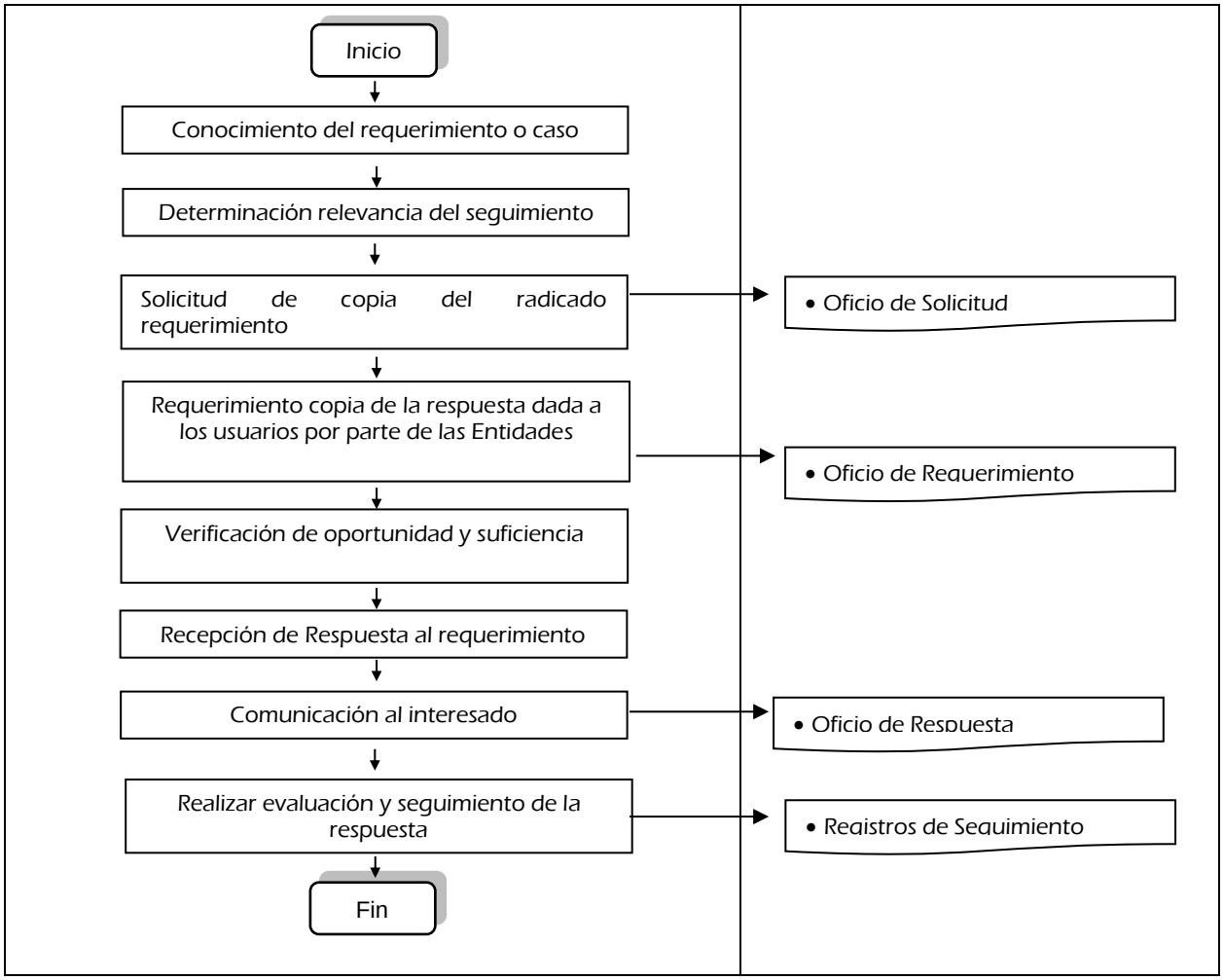
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-04.03
	Versión	02
Procedimiento: Control a Peticiones	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Vigilancia Oficial	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Vigilar la oportunidad y pertinencia de las respuestas dadas a los ciudadanos en el ejercicio del Derecho de Petición.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 734 de 2002
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Conocer el requerimiento o caso.		Personero.
2. Establecer los actores que intervienen en el requerimiento o caso.		Personal de apoyo a la gestión
3. Solicitud de copia del radicado del requerimiento.	Oficio de Solicitud.	Personal de apoyo a la gestión
4. Requerir copia de la respuesta dada al usuario, por parte de las entidades a las cuales les interpusieron el requerimiento.	Oficio de Requerimiento.	Personal de apoyo a la gestión
5. Verificación de la oportunidad de la respuesta dada al usuario.	Informe de oportunidad del tiempo de respuesta.	Personero.
6. Comunicación al usuario o interesado.	Oficio de respuesta al usuario	Personal de apoyo a la gestión
7. Realizar evaluación y seguimiento de la respuesta y el tiempo de respuesta del requerimiento.	Registros de seguimiento.	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	

FLUJOGRAMA


Inicio
Conocimiento del requerimiento o caso
Determinación relevancia del seguimiento
Solicitud de copia del radicado requerimiento
• Oficio de Solicitud
Requerimiento copia de la respuesta dada a los usuarios por parte de las Entidades
• Oficio de Requerimiento
Verificación de oportunidad y suficiencia
Recepción de Respuesta al requerimiento
Comunicación al interesado
• Oficio de Respuesta
Realizar evaluación y seguimiento de la respuesta
• Registros de Seguimiento
Fin

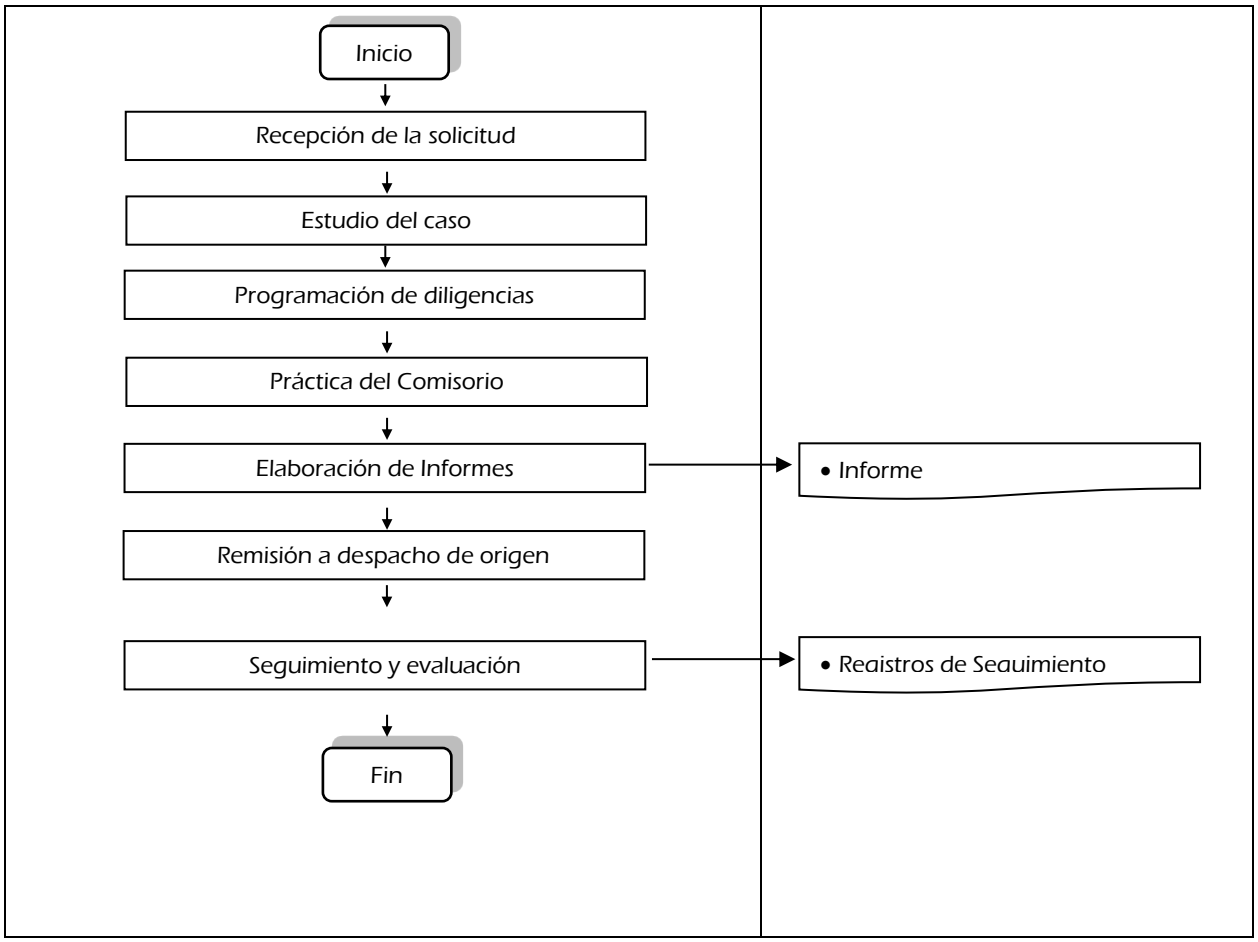
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PM-04.04
	Versión	02
Procedimiento: Despachos Comisorios	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Función Disciplinaria	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Apoyar la Gestión de otras entidades públicas en virtud de los medios disponibles para ello.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 152 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 715 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 1098 de 2006.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Recepción de los despachos comisorios de las entidades públicas.	Radicación.	Personal de apoyo a la gestión
2. Analizar el despacho comisorio, para verificar que procedimientos y/o actividades realizar.		Personero
3. Programar las respectivas diligencias para los despachos comisorios.	Cronograma de Diligencias.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
4. Realizar las diligencias de los despachos comisorios.		Personero
5. Elaborar informes de los despachos comisorios.	Informe.	Personero
6. Remitir del informe del despacho comisorio, a la entidad origen.	Oficio remisorio del informe despacho comisorio.	Personal de apoyo a la gestión
7. Evaluación y seguimiento de los despachos comisorios.	Registro Seguimiento.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	

FLUJOGRAMA


Inicio
Recepción de la solicitud
Estudio del caso
Programación de diligencias
Práctica del Comisorio
Elaboración de Informes
Remisión a despacho de origen
Seguimiento y evaluación
Fin
• Informe
• Registros de Seguimiento

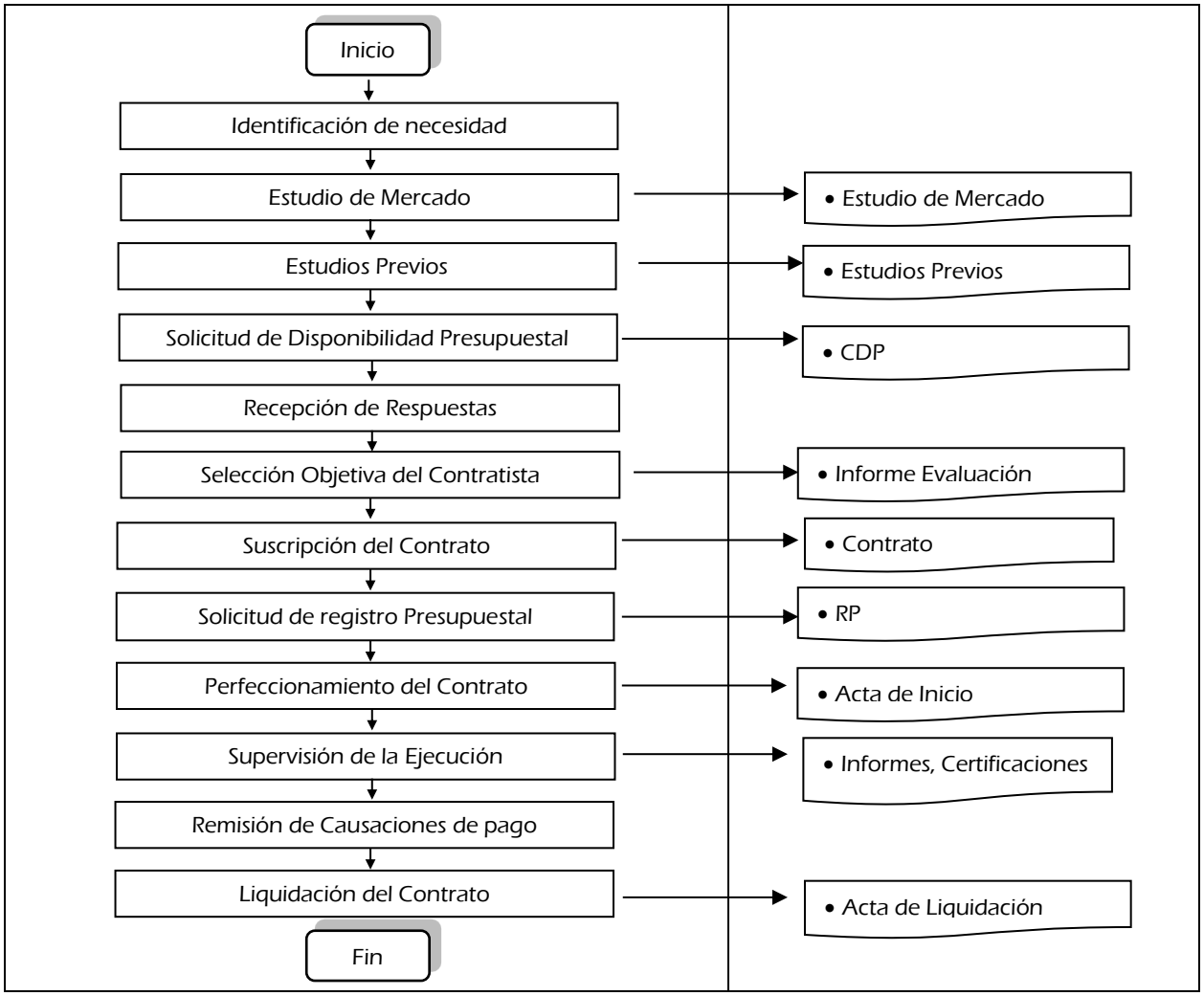
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-01.01
	Versión	02
Procedimiento: Contratación Pública	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión Administrativa y Financiera	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Adquirir los Bienes y Servicios requeridos para la Prestación del Servicio con arreglo a las normas vigentes.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015,
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Identificar las necesidades de insumos para la entidad.	Plan Anual de Adquisiciones.	Personal de apoyo a la gestión.
2. Realizar estudios de mercado.	Estudios de Mercado.	Personal de apoyo a la gestión.
3. Efectuar estudios previos.	Estudios Previos.	Personal de apoyo a la gestión.
4. Elaborar la solicitud de Certificado de Disponibilidad de Presupuestal.	CDP	Personal de apoyo a la gestión
5. Recepcionar las ofertas.	Ofertas.	Personal de apoyo a la gestión
6. Evaluar las Ofertas.	Evaluación Ofertas.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
7. Seleccionar objetivamente el contratista.	Informe de Evaluación Ofertas.	
8. Suscribir el Contrato.	Contrato	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
9. Efectuar la solicitud del Registro Presupuestal.	RP	
10. Realizar el perfeccionamiento del contrato.	Acta de Inicio.	Personal de apoyo a la gestión
11. Efectuar supervisión de ejecución del contrato.	Informe de Supervisión.	Personero
12. Remisión de causaciones de pago.		Personal de apoyo a la gestión

13. Realizar la liquidación del contrato.	Acta de Liquidación	Personal de apoyo a la gestión
OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES		

FLUJOGRAMA


Inicio
Identificación de necesidad
Estudio de Mercado
Estudios Previos
Solicitud de Disponibilidad Presupuestal
Recepción de Respuestas
Selección Objetiva del Contratista
Suscripción del Contrato
Solicitud de registro Presupuestal
Perfeccionamiento del Contrato
Supervisión de la Ejecución
Remisión de Causaciones de pago
Liquidación del Contrato
Fin
• Estudio de Mercado
• Estudios Previos
• CDP
• Informe Evaluación
• Contrato
• RP
• Acta de Inicio
• Informes, Certificaciones
• Acta de Liquidación

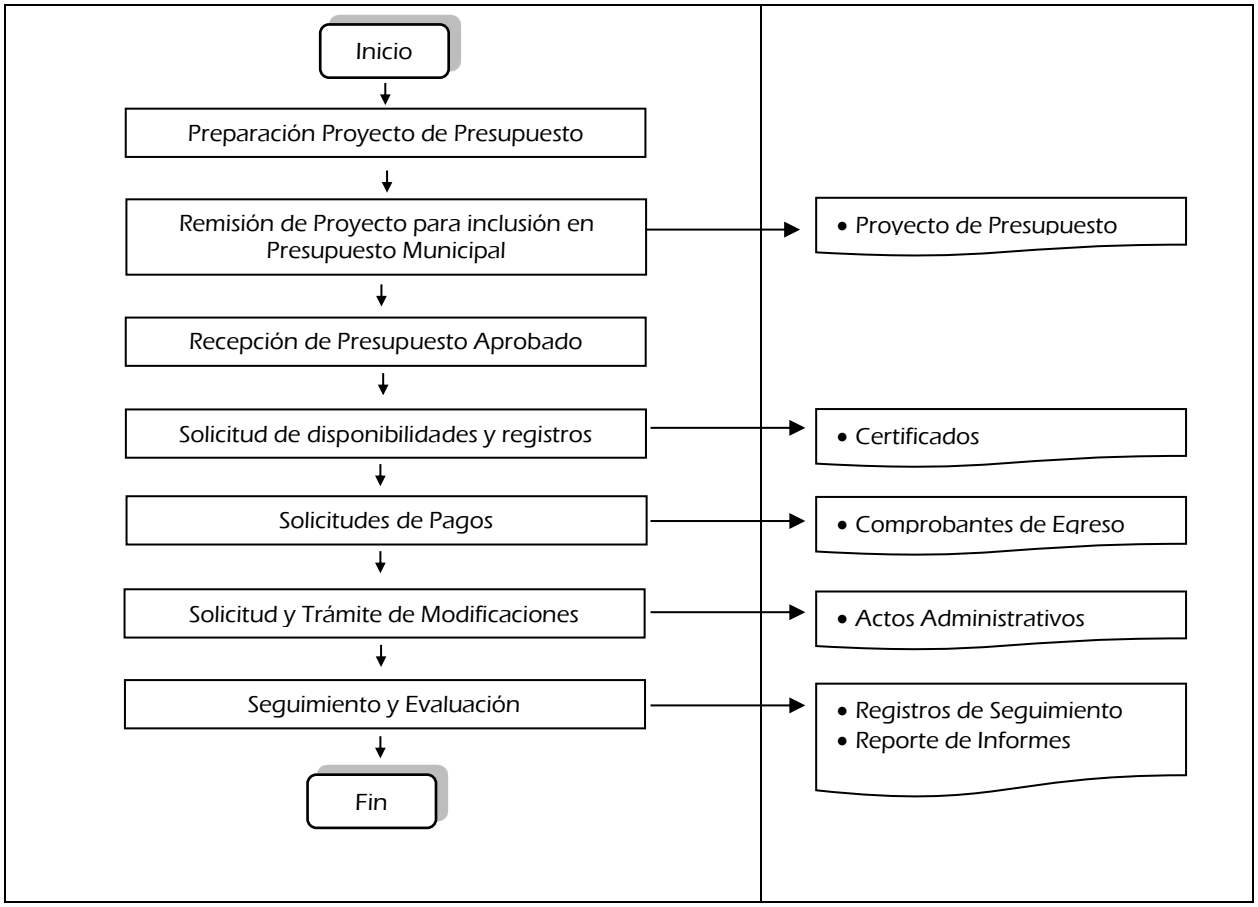
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-01.02
	Versión	02
Procedimiento: Administración de Presupuesto	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión Administrativa y Financiera	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Programar y Administrar los Recursos de la Personería, atendiendo los diferentes gastos propios de la operación.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015,
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Elaborar el Proyecto de Presupuesto.		Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Remitir el Proyecto de Presupuesto, para la inclusión al Presupuesto del Municipio.	Proyecto de Presupuesto.	Personal de apoyo a la gestión
3. Recepcionar el Presupuesto Aprobado.	Presupuesto Aprobado.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
4. Solicitar los Certificados de Disponibilidad Presupuestal y Reserva Presupuestal.	CDP y RP.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
5. Solicitudes de Pago.	Pagos.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
6. Solicitud y Trámite de modificaciones.	Traslados, Reintegros, Disminuciones, Actos Administrativos.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
7. Seguimiento y Evaluación	Registros y seguimientos	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	

FLUJOGRAMA


Inicio
Preparación Proyecto de Presupuesto
Remisión de Proyecto para inclusión en Presupuesto Municipal
• Proyecto de Presupuesto
Recepción de Presupuesto Aprobado
Solicitud de disponibilidades y registros
• Certificados
Solicitudes de Pagos
• Comprobantes de Egreso
Solicitud y Trámite de Modificaciones
• Actos Administrativos
Seguimiento y Evaluación
• Registros de Seguimiento
• Reporte de Informes
Fin

MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-02.01
	Versión	02
Procedimiento: Comunicación Informativa	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de TICS y Comunicación	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Divulgar información y actividades de la gestión de la entidad a través de los diferentes medios que la Personería Municipal de Madrid ha dispuesto para este propósito.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Directiva Presidencial 01, Respeto al Derecho de Autor y a los Derechos Conexos, Directiva Presidencial 02, Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).Ley 1150 de 2007, Ley 1341 de 2009, Ley 1341 de 2009,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto Nacional 2573 de 2014, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Identificar y clasificar la información a ser comunicada y los medios a través de los cuales debe ser divulgada.	Inventario de Información.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Preparación de la información a divulgar y definición de medios (boletines de prensa, carteleras, página web, redes sociales, radio, televisión, etc.)	Elaboración esquema de publicación de información.	Personal de apoyo a la gestión
3. Divulgación de la información institucional a través de los diferentes medios de comunicación.	Verificar que el boletín fue divulgado en el formato y medios definidos.	Personal de apoyo a la gestión
4. Publicación en la página web de la información pública de la Personería Municipal.	Verificar la publicación de la información institucional generada en la Personería Municipal en el periodo establecido.	Personal de apoyo a la gestión
5. Evaluación de impacto de la información comunicada y los medios de comunicación empleados.	Realizar seguimiento mensual.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
6. Elaborar plan de mejoramiento, a través de la realización de estrategias para superar las dificultades y proponer acciones	Elaboración Plan de Mejoramiento.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión

para fortalecer la gestión de comunicación e información externa de la Corporación. 7. Archivar en una carpeta el Plan de comunicación e información y los soportes de ejecución.	Verificar que la carpeta de archivo del Plan de comunicación e información contiene los soportes de seguimiento.	Personal de apoyo a la gestión
OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	Comunicación: Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio, con la finalidad de que exista retroalimentación entre las partes interesadas. Comunicación interna: Se establece cuando tanto emisor como receptor pertenecen a los departamentos, áreas o servicios de la entidad. Comunicación externa: Por exclusión, aquella que no sea interna. Estas comunicaciones incluyen toda la información de entrada y salida a la entidad. Parte interesada: Individuo o grupo tanto externo como interno a la organización y que tienen un interés en determinada información o comunicación	

FLUJOGRAMA

INICIO
Identificar y clasificar medios e información a ser comunicada
Preparación de información y medios de comunicación a emplear para la divulgación
Divulgación de la información institucional
Publicación de la información en la página web
Evaluación de impacto de la información comunicada
Plan de mejoramiento
ARCHIVAR DOCUMENTOS
FIN

MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-02.02
	Versión	02
Procedimiento: Comunicación e Información Institucional	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de TICS y Comunicación	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Programar y orientar el manejo adecuado y oportuno de los medios de comunicación en la entrega de la información interna y externa de la Personería Municipal de Madrid, garantizando para ello canales de divulgación que proyecten y fortalezcan la imagen corporativa.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Directiva Presidencial 01, Respeto al Derecho de Autor y a los Derechos Conexos, Directiva Presidencial 02, Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).Ley 1150 de 2007, Ley 1341 de 2009, Ley 1341 de 2009,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto Nacional 2573 de 2014, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

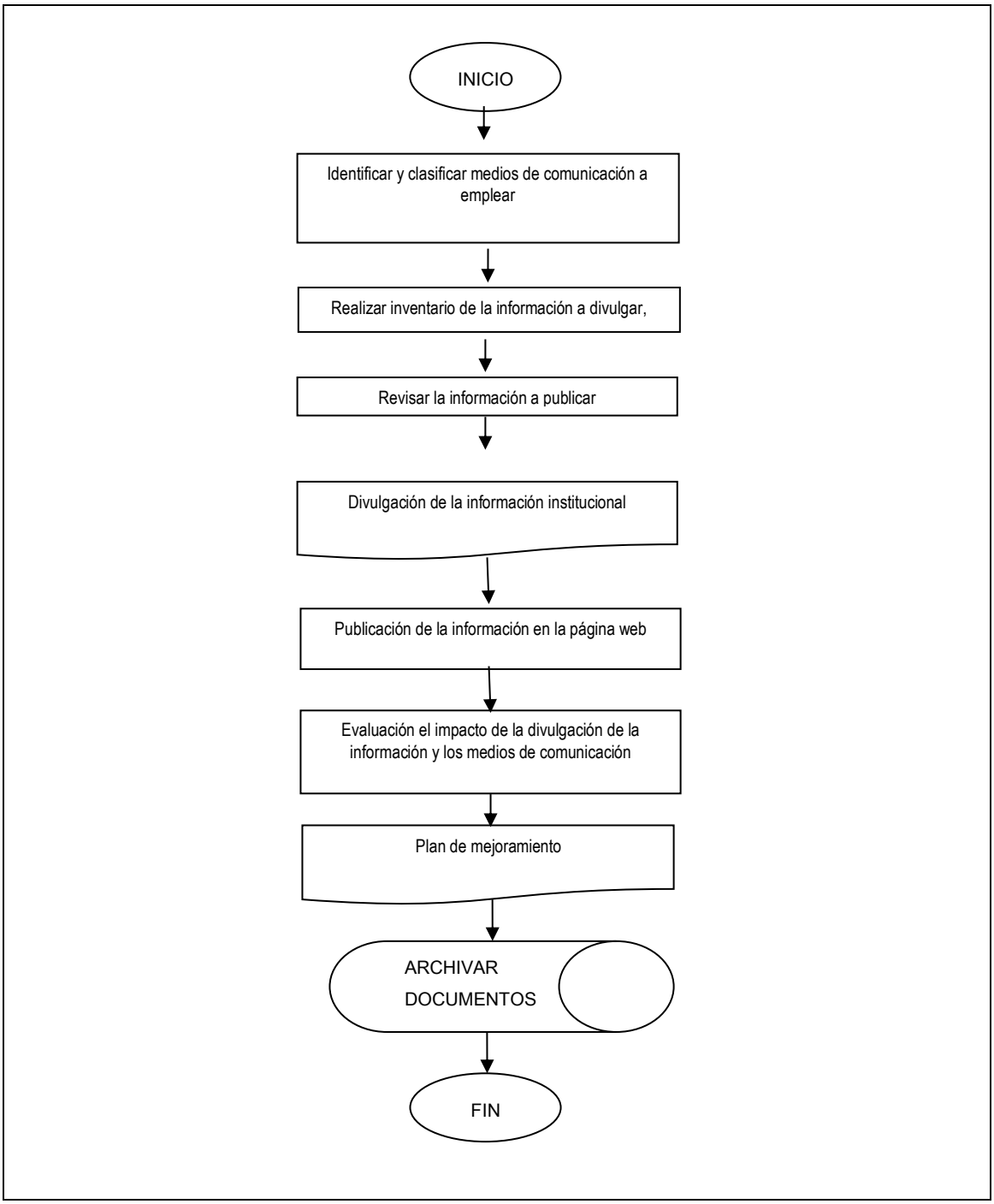
ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Identificar los medios de comunicación a emplear para la divulgación de la información institucional.	Inventario de Medios de Comunicación.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Realizar un inventario de la información a divulgar y definir los medios de comunicación (boletines de prensa, carteleras, página web, redes sociales, radio, televisión, etc.) a emplear.	Elaboración esquema de publicación de información.	Personal de apoyo a la gestión
3. Revisar la información (integra, veraz y actualizada)	Verificación la información a divulgar	Personal de apoyo a la gestión
4. Divulgar la información institucional a través de los diferentes medios de comunicación.	Verificación de la publicación de la información institucional generada en la Personería Municipal en el periodo establecido.	Personal de apoyo a la gestión
5. Publicar en la página web institucional la información pública de la Personería Municipal.		Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
6. Evaluar el impacto de la divulgación de la información y los	Seguimiento mensual a la publicación de la	Personero y/o Personal de apoyo a la

medios de comunicación empleados.	información institucional.	gestión
7. Elaborar plan de mejoramiento, a través de la realización de estrategias para superar las dificultades y proponer acciones para fortalecer la gestión de comunicación e información externa de la Corporación.	Elaboración Plan de Mejoramiento.	Personal de apoyo a la gestión
8. Archivar en una carpeta el Plan de comunicación e información y los soportes de ejecución.	Verificar que la carpeta de archivo del Plan de comunicación e información contiene los soportes de seguimiento.	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Marco Legal**: Conjunto de leyes por los cuales el Estado regula la gestión de información de las entidades públicas. Rendición de informes: Presentación y entrega de informes. **Comunicación interna:** Mecanismo de difusión de la información generada al interior de la entidad, hacia la cual se enfoca su accionar. **Comunicación informativa:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato. **Comunicación organizacional:** Es el Componente de Control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad; debe convocar a los servidores públicos entorno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público. **Comunicación pública:** Es el Componente del Control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, es decir la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes que apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y estos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. **Free press:** Publicación de información de la Entidad en medios masivos de comunicación, a partir de la generación de noticia y sin mediar contraprestación alguna. Es un ejercicio de relaciones públicas que consiste en optimizar la información que produce la Entidad para satisfacer los ejes temáticos de socialización de la información (Comunicación Informativa), publicidad y posicionamiento (Rendición de cuentas). **Información:** Conjunto de datos que al ser ordenados y procesados adquieren significado para el grupo de interés de la entidad pública al que va dirigido; reduce la incertidumbre y aumenta el conocimiento con respecto a eventos internos y externos que suceden en la organización, constituyéndose en un Componente de Control necesario

	para su administración. Sustenta la toma de decisiones, vincula la entidad con su entorno y permite la ejecución de las operaciones internas; adicionalmente hace parte fundamental de la operación de la entidad, al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos.

FLUJOGRAMA


INICIO
Identificar y clasificar medios de comunicación a emplear
Realizar inventario de la información a divulgar,
Revisar la información a publicar
Divulgación de la información institucional
Publicación de la información en la página web
Evaluación el impacto de la divulgación de la información y los medios de comunicación
Plan de mejoramiento
ARCHIVAR DOCUMENTOS
FIN

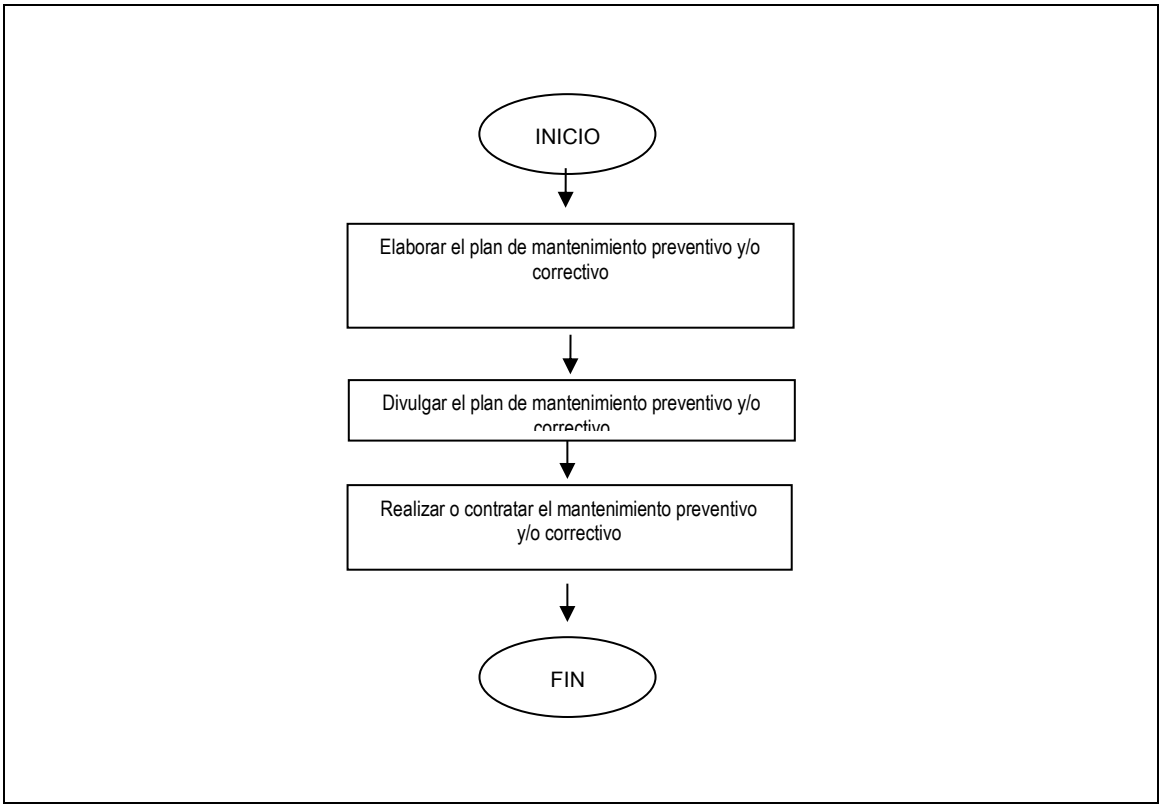
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-02.03
	Versión	02
Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y/o Correctivos de Equipos de Cómputo e Impresoras	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de TICS y Comunicación	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos de cómputo e impresoras de la Personería Municipal.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Directiva Presidencial 01, Respeto al Derecho de Autor y a los Derechos Conexos, Directiva Presidencial 02, Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).Ley 1150 de 2007, Ley 1341 de 2009, Ley 1341 de 2009,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto Nacional 2573 de 2014, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Diseñar el Plan de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.	Plan de Mantenimiento	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Divulgar el Plan de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo con el personal de planta y/o contrato de la Personería Municipal de Madrid.	Oficio o correo electrónico.	Personal de apoyo a la gestión
3. Realizar o contratar el mantenimiento preventivo (Limpieza de impresoras y equipos de cómputo en lo referente a Partes internas: externas del Hardware y limpieza del Software: Temporales, Actualización Antivirus, Desfragmentación Disco Duro, Verificación Espacio en disco duro) de acuerdo al Cronograma.	Formato Hoja de Vida Equipos de Cómputo e Impresoras.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Mantenimiento Preventivo:** Es todo aquello que hacemos con el propósito de mantener nuestro equipo de cómputo e impresora funcionando de la manera más satisfactoria posible. Para esto hay que hacer una que otra prueba de funcionamiento de vez en cuando. Todo con el objetivo de evitar la mayor cantidad de problemas, o de mitigar el daño en caso de una falla. **Mantenimiento Correctivo:** Este es el que hacemos cuando algo falla, una vez que se diagnostica el problema se busca una manera de solucionarlo, reemplazando el componente tecnológico dañado o en mal estado.

FLUJOGRAMA


INICIO
Elaborar el plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo
Divulgar el plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo
Realizar o contratar el mantenimiento preventivo y/o correctivo
FIN

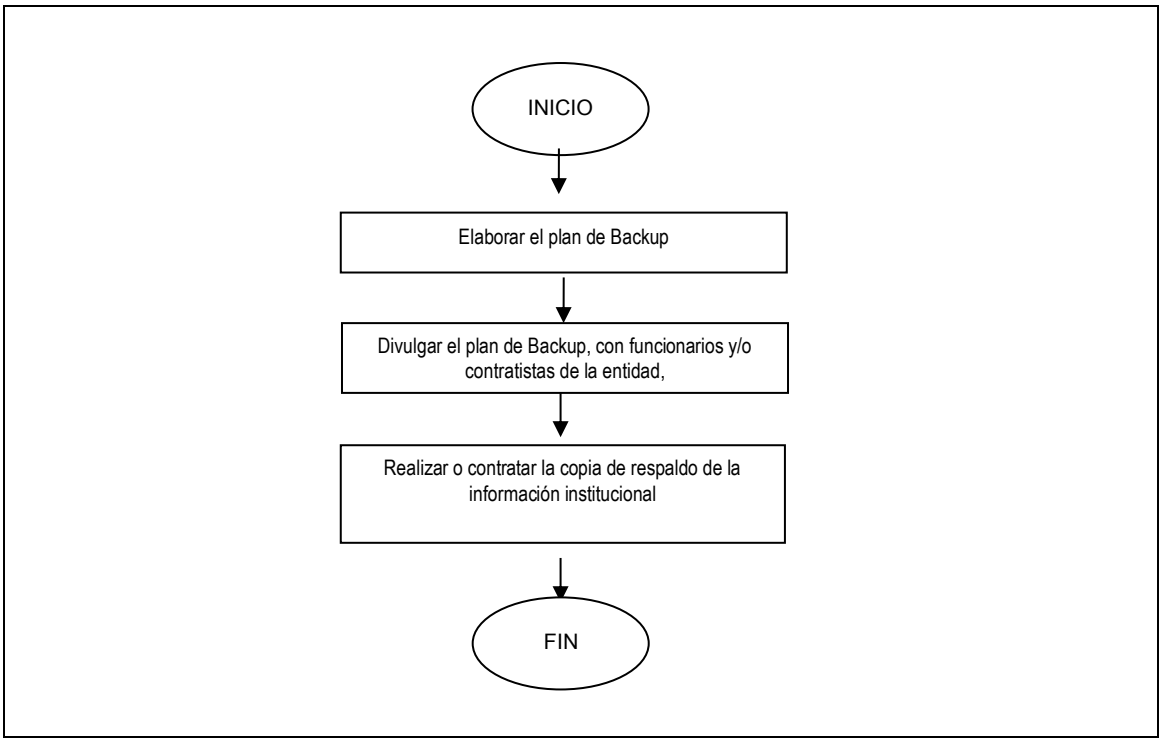
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-02.04
	Versión	02
Procedimiento: Copias de Respaldo de Información	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de TICS y Comunicación	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Realizar copias de respaldo de la información almacenada en los equipos de cómputo de la Personería Municipal.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Directiva Presidencial 01, Respeto al Derecho de Autor y a los Derechos Conexos, Directiva Presidencial 02, Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).Ley 1150 de 2007, Ley 1341 de 2009, Ley 1341 de 2009,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto Nacional 2573 de 2014, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Diseñar el Plan de Backup	Plan de Backup	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Socializar con cada funcionario y/o contratista de la Personería Municipal de Madrid el cronograma del Plan de Mantenimiento Backup	Oficio o correo electrónico.	Personal de apoyo a la gestión
3. Efectuar o contratar la realización de la copia de respaldo de la información de los archivos de datos almacenados en los equipos de cómputo.	Formato Hoja de Vida Equipos de Cómputo	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Copias de Respaldo:** Una "copia de respaldo" o "copia de seguridad" o también llamado "backup" (su nombre en inglés) en tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas; guardar información histórica de forma más económica que los discos duros y además permitiendo el traslado a ubicaciones distintas de la de los datos originales.

FLUJOGRAMA


INICIO
Elaborar el plan de Backup
Divulgar el plan de Backup, con funcionarios y/o contratistas de la entidad,
Realizar o contratar la copia de respaldo de la información institucional
FIN

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
"La Personería. . . . Garantía de sus Derechos"

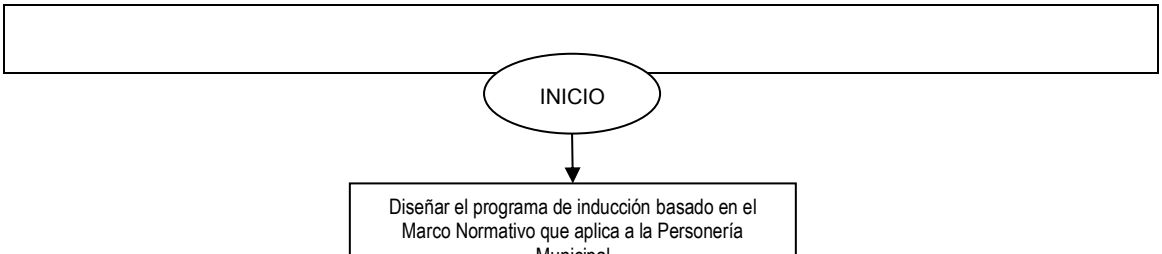
Procedimiento: Elaboración Programa de Inducción	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de Talento Humano	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Diseñar el programa de Inducción con el fin de socializar la información institucional de la Personería Municipal.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Decreto 1045 de 1978, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Decreto Ley 1567 de 1998, Decreto 682 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 1474 de 2011, Decreto 1919 de 2002, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Diseñar el programa de inducción basados en el Marco Normativo que aplica a la Personería Municipal, Plataforma Estratégica, Matriz de Riesgos, Sistema de Control Interno, Programa de Salud Ocupacional, Estructura Organizacional, Mapa de Procesos, Código Etica, entre otros. De igual forma establecer responsables de los temas a socializar dependiendo de la información a divulgar.	Programa de Inducción	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Efectuar el cronograma de inducción.	Cronograma de Inducción.	Personal de apoyo a la gestión
3. Efectuar la convocatoria del personal que ingresa (contratista y/o personal de planta) de acuerdo al cronograma de Inducción establecido.	Convocatoria.	Personal de apoyo a la gestión
4. Realizar las jornadas de Inducción de acuerdo al cronograma y convocatoria establecidos.	Registro de Asistencia.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
5. Enviar los temas socializados en la jornada de Inducción a través de los correos electrónicos personales.	Correo Electrónico.	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Inducción:** La inducción es un proceso de vital importancia dentro de la entidad; consiste en familiarizar al nuevo funcionario o contratista con la entidad, socializándole la información institucional (Misión, Visión, Plataforma Estrategica, Estructura Organizacional, Mapa de Procesos, Manual de Procedimientos, Matriz de Riesgos, Puntos de Control; etc).

FLUJOGRAMA

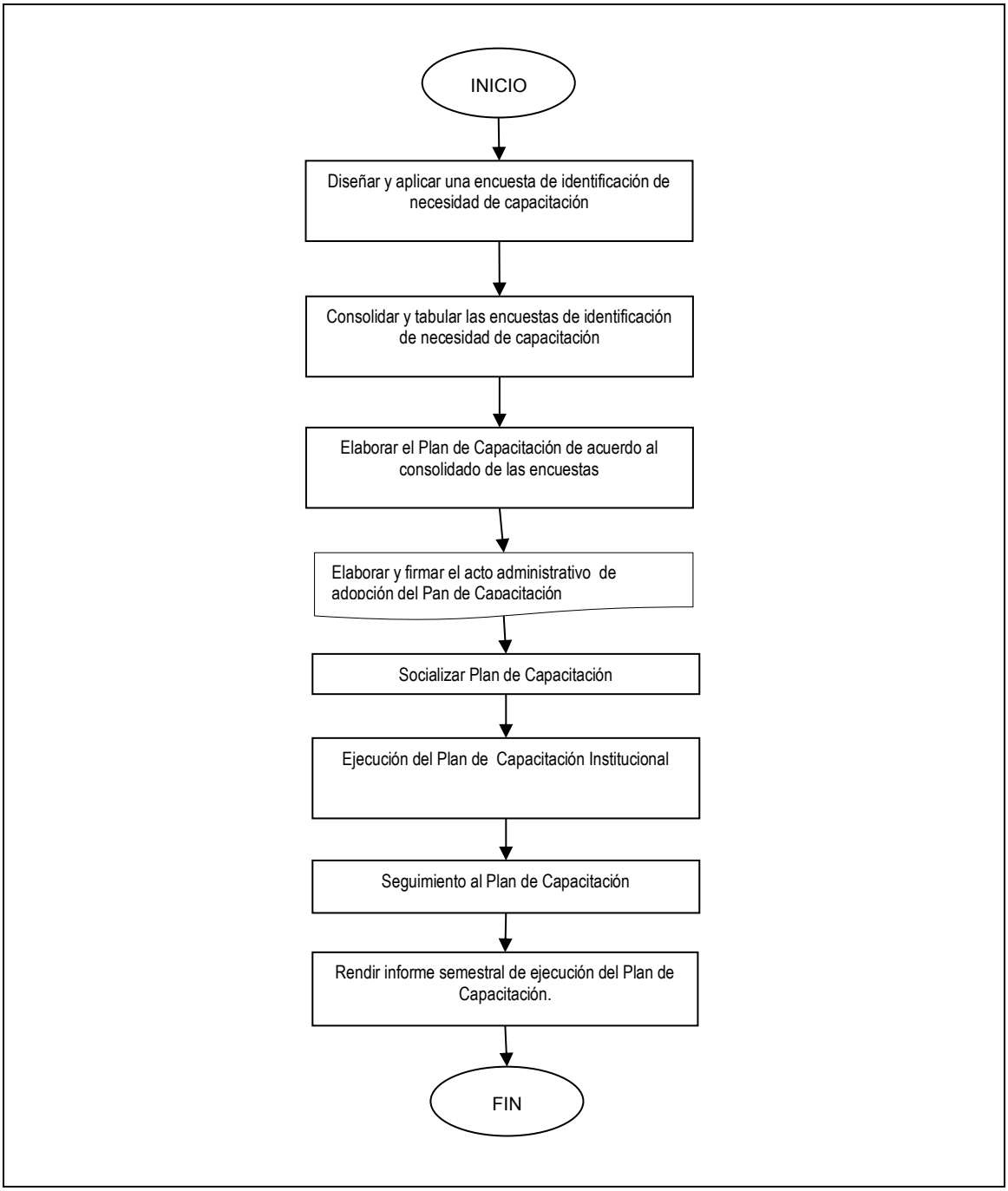

INICIO
Diseñar el programa de inducción basado en el Marco Normativo que aplica a la Personería

		modificación	2016
OBJETIVO	Fortalecer y promover el desarrollo del recurso humano de la Personería Municipal, generando programas de capacitación que permitan el mejoramiento de la autoestima y sentido de pertenencia con la institución, logrando e impulsando el progreso y actualización de temas inherentes al ejercicio de sus funciones, incrementando el nivel de satisfacción personal y laboral y posibilitando.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Decreto 1045 de 1978, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Decreto Ley 1567 de 1998, Decreto 682 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 1474 de 2011, Decreto 1919 de 2002, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.		
PARTICIPANTES	Personero Municipal		

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1 Diseñar y aplicar una encuesta de identificación de necesidades de capacitación, para conocer la percepción de los funcionarios de planta en lo relacionado con los temas de capacitación a recibir.	Encuesta Diligenciada.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2 Consolidar y tabular las encuestas con el fin de determinar el Plan de Capacitación Anual.	Encuestas consolidadas.	Personal de apoyo a la gestión
3 Elaborar el Plan de Capacitación de acuerdo al resultado de la tabulación de las encuestas.	Plan de Capacitación	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
4 Elaborar y firmar el acto administrativo de adopción del Plan de Capacitación.	Acto Administrativo Firmado	Personero
5 Socializar el Plan de Capacitación.	Correo Electrónico.	Personero.
6 Ejecución del Plan de Capacitación Institucional.	Registro de Asistencia. Registro Fotográfico.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
7 Seguimiento al Plan de Capacitación Institucional.	Informe de Ejecución de Plan de Capacitación.	Personero
8 Rendir informe semestral al Personero Municipal sobre la ejecución del Plan de Capacitación Institucional.	Informe de Ejecución de Plan de Capacitación.	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Competencia:** Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes." (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación). **Capacitación:** Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4). **Formación:** La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa. **Educación No Formal:** (Educación para el trabajo y Desarrollo Humano) La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ley 115 de 1994 -Decreto 2888/2007). **Educación Informal:** La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (ley 115/1994). **Educación Formal:** Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con suje4ción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. (Ley 115 de 1994 – Decreto Ley 1567 de 1998 Ar.4 – Decreto 1227 de 2005 Art. 73).

FLUJOGRAMA


INICIO
Diseñar y aplicar una encuesta de identificación de necesidad de capacitación
Consolidar y tabular las encuestas de identificación de necesidad de capacitación
Elaborar el Plan de Capacitación de acuerdo al consolidado de las encuestas
Elaborar y firmar el acto administrativo de adopción del Pan de Capacitación
Socializar Plan de Capacitación
Ejecución del Plan de Capacitación Institucional
Seguimiento al Plan de Capacitación
Rendir informe semestral de ejecución del Plan de Capacitación.
FIN

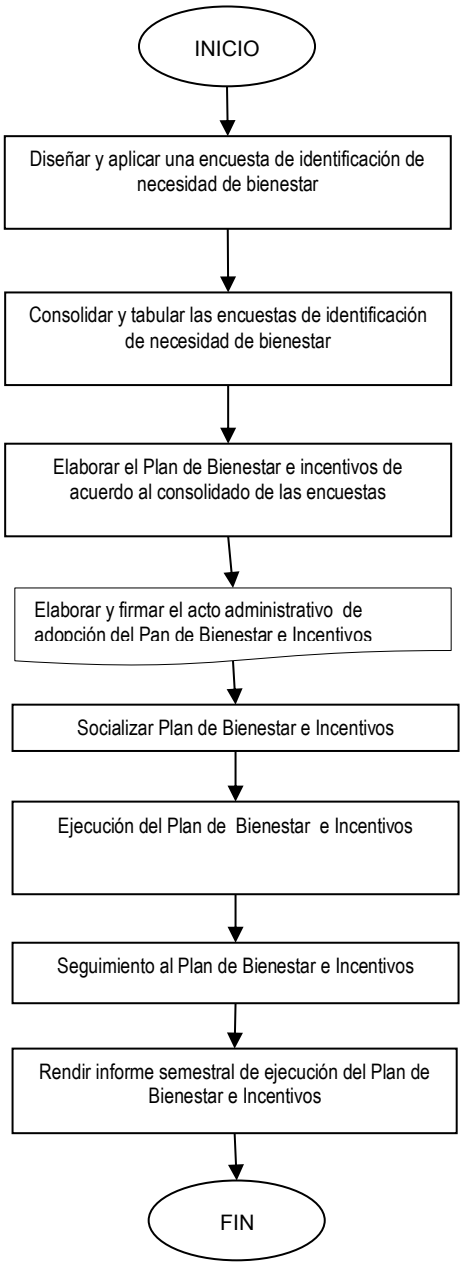
Procedimiento: Elaboración Plan de Bienestar	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de Talento Humano	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Incentivar el desarrollo del recurso humano de la Personería Municipal, generando programas de bienestar que permitan promover el talento humano, incrementando el nivel de satisfacción personal y laboral y posibilitando su promoción dentro de la Entidad.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Decreto 1045 de 1978, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Decreto Ley 1567 de 1998, Decreto 682 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 1474 de 2011, Decreto 1919 de 2002, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Diseñar y aplicar una encuesta de identificación de necesidades de bienestar, para conocer la percepción de los funcionarios de planta en lo relacionado con los temas de bienestar a recibir.	Encuesta Diligenciada.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
2. Consolidar y tabular las encuestas con el fin de determinar el Plan Institucional de Bienestar, incentivos y estímulos Anual.	Encuestas consolidadas.	Personal de apoyo a la gestión
3. Estructurar el Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos, de acuerdo al resultado de la tabulación de las encuestas.	Plan de Bienestar Social e Incentivos	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
4. Elaborar y firmar el acto administrativo de adopción del Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos.	Acto Administrativo Firmado	Personero
5. Socializar el Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos.	Correo Electrónico.	Personero.
6. Efectuar las actividades, estímulos e incentivos del Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos.	Registro de Asistencia. Registro Fotográfico.	Personero y/o Personal de apoyo a la gestión
7. Seguimiento al Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos.	Informe de Ejecución de Plan de Bienestar Social e Incentivos.	Personero
8. Rendir informe semestral al	Informe de Ejecución de	Personal de apoyo a la

Personero Municipal sobre la ejecución del Plan Institucional Anual de Bienestar Social e incentivos.	Plan de Bienestar Social e Incentivos.	gestión
OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Programa de Bienestar Social:** Entendido como aquel proceso permanente orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad y la identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora; Además, deben ser orientados básicamente a garantizar el desarrollo integral de los servidores públicos y por ende de las entidades. **Incentivo:** Se entiende por incentivo todo estímulo expresamente planeado por las entidades, consecuente con un comportamiento deseable, el cual (estímulo), al ser satisfactor de una necesidad del servidor público, adquiere la capacidad de fortalecer dicho comportamiento, aumentando su probabilidad de ocurrencia en el futuro. **Programa de Incentivo:** destinados a crear condiciones favorables de trabajo y a reconocer los desempeños en el nivel de excelencia. **Incentivos no Pecuniarios:** conformados por un conjunto de programas flexibles dirigidos a reconocer y premiar el desempeño en niveles de excelencia de los funcionarios de Carrera Administrativa, Libre Nombramiento y Remoción del Ministerio de Relaciones Exteriores. **Incentivos Pecuniarios:** Constituidos por un reconocimiento económico que se asigna al mejor funcionario.	

FLUJOGRAMA


INICIO
Diseñar y aplicar una encuesta de identificación de necesidad de bienestar
Consolidar y tabular las encuestas de identificación de necesidad de bienestar
Elaborar el Plan de Bienestar e incentivos de acuerdo al consolidado de las encuestas
Elaborar y firmar el acto administrativo de adopción del Pan de Bienestar e Incentivos
Socializar Plan de Bienestar e Incentivos
Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos
Seguimiento al Plan de Bienestar e Incentivos
Rendir informe semestral de ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos
FIN

Procedimiento: Evaluación de Desempeño	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión de Talento Humano	Fecha última modificación	Junio de 2016

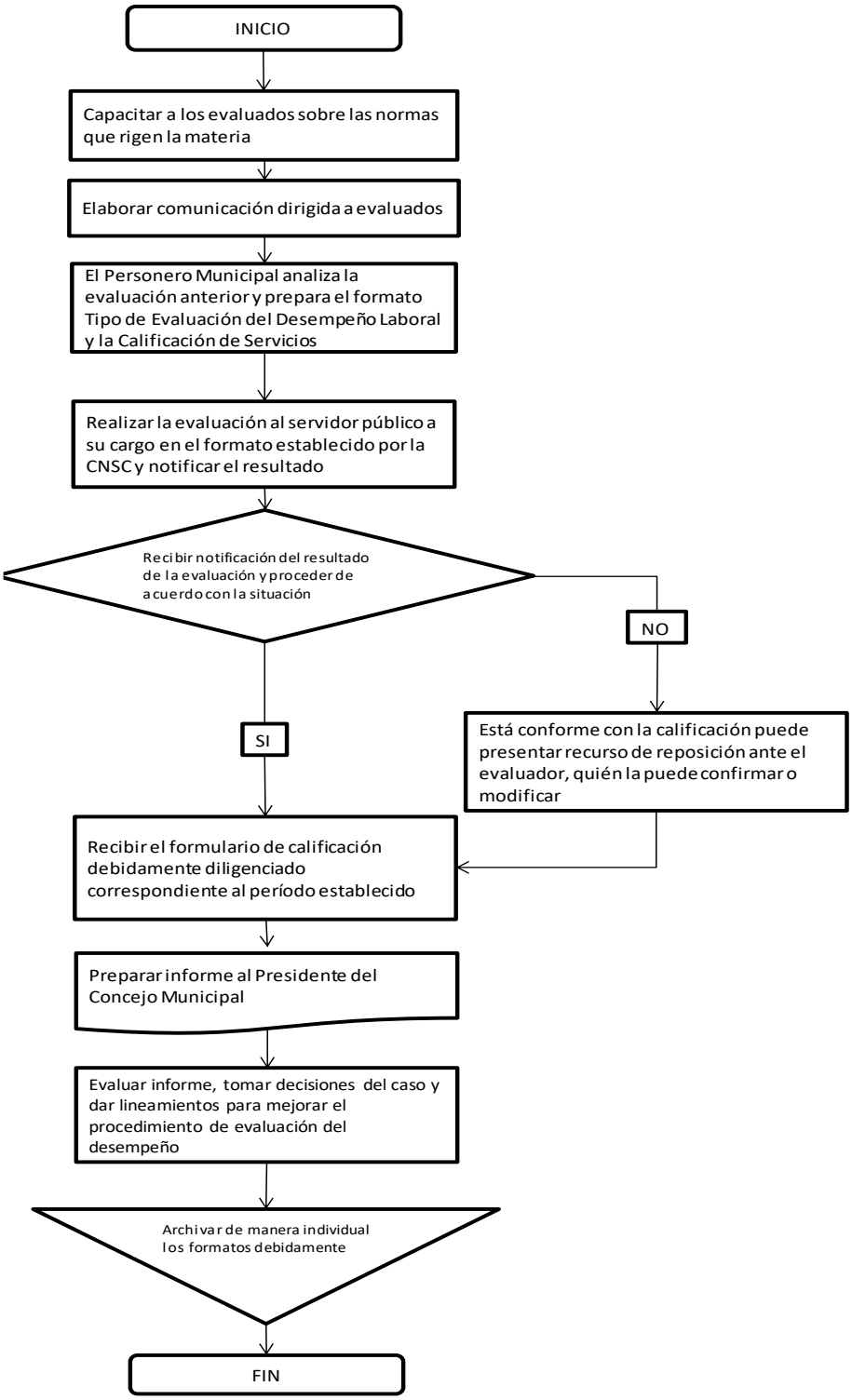
OBJETIVO	Aplicar sistemas de evaluación del desempeño, con el fin de realizar seguimiento de los objetivos establecidos por el personal de carrera administrativa, orientados a lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de los funcionarios de la Personería Municipal
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Decreto 1045 de 1978, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Decreto Ley 1567 de 1998, Decreto 682 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 1474 de 2011, Decreto 1919 de 2002, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Capacitar a los evaluados sobre las normas que rigen la materia	Verificar que los evaluados asistan a la capacitación	Personero
2. Elaborar comunicación dirigida a evaluados, informando que se va a realizar la evaluación y la concertación de los Compromisos Laborales para el presente período de acuerdo con los lineamientos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.	Verificar recibido de la notificación	Personero
3. El Personero Municipal analiza la evaluación anterior y prepara el formato Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral y la Calificación de Servicios de los empleados de Carrera o en Período de Prueba diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.	Verificar que se entienda como diligenciar los formatos	Personero
4. Realizar la evaluación al servidor público a su cargo en el formato establecido por la CNSC y notificar el resultado.	Verificar la conformidad del evaluado con el resultado obtenido	Personero y funcionario
5. Recibir notificación del resultado de la evaluación y proceder de acuerdo con la situación:	Verificar la conformidad del evaluado con el resultado obtenido y este se encuentra firmado por las partes (Evaluador-evaluado)	Funcionario.
a) Si el funcionario queda conforme la evaluación continua el procedimiento.		Funcionario

b) Si el funcionario no está conforme con la calificación puede presentar recurso de reposición ante el evaluador, quién la puede confirmar o modificar. En caso de quedar en firme la calificación dada por el evaluador, el funcionario evaluado puede presentar el recurso de apelación ante el Superior Jerárquico del Evaluador.		
6. Recibir el formulario de calificación debidamente diligenciado correspondiente al período establecido por la Ley y consolidar la información de los funcionarios evaluados.	Verificar que la evaluación se realizó aplicando los criterios de objetividad e igualdad	Personero
7. Evaluar informe, tomar decisiones del caso y dar lineamientos para mejorar el procedimiento de evaluación del desempeño, según el caso.		Personero
8. Archivar de manera individual los formatos debidamente calificados y firmados en cada una de las hojas de vida.	Verificar el archivo en la carpeta de hoja de vida correspondiente	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Evaluación del Desempeño:** El desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa deberá ser evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos que permitan fundamenta r un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas institucionales.

FLUJOGRAMA


INICIO
Capacitar a los evaluados sobre las normas que rigen la materia
Elaborar comunicación dirigida a evaluados
El Personero Municipal analiza la evaluación anterior y prepara el formato Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral y la Calificación de Servicios
Realizar la evaluación al servidor público a su cargo en el formato establecido por la CNSC y notificar el resultado
Recibir notificación del resultado de la evaluación y proceder de acuerdo con la situación
NO
Está conforme con la calificación puede presentar recurso de reposición ante el evaluador, quién la puede confirmar o modificar
SI
Recibir el formulario de calificación debidamente diligenciado correspondiente al período establecido
Preparar informe al Presidente del Concejo Municipal
Evaluar informe, tomar decisiones del caso y dar lineamientos para mejorar el procedimiento de evaluación del desempeño
Archivar de manera individual los formatos debidamente
FIN

Procedimiento: Organización, Conservación y Consulta Documental	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión Documental y Archivo	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Organizar, conservar y brindar el servicio de consulta documental de los archivos de gestión de la Personería Municipal
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Ley 594 de 2000, Decreto 1571 de 1998, Acuerdo 07 de 1994 del A.G.N.: Reglamento General de Archivos, Acuerdo 09 de 1995 del A.G.N.: Reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación, Acuerdo 011 de 1996 del A.G.N. Establece criterios de conservación y organización de documentos, Circular 04 de 2003 del A.G.N.: Organización de las Historias Laborales Decreto 2609 de 2012, Decreto 2578 de 2012, Directiva Presidencial 004 de 012, Acuerdo No. 4 de 2013, Acuerdo No. 5 de 2013, Actos administrativos expedidos en la entidad.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

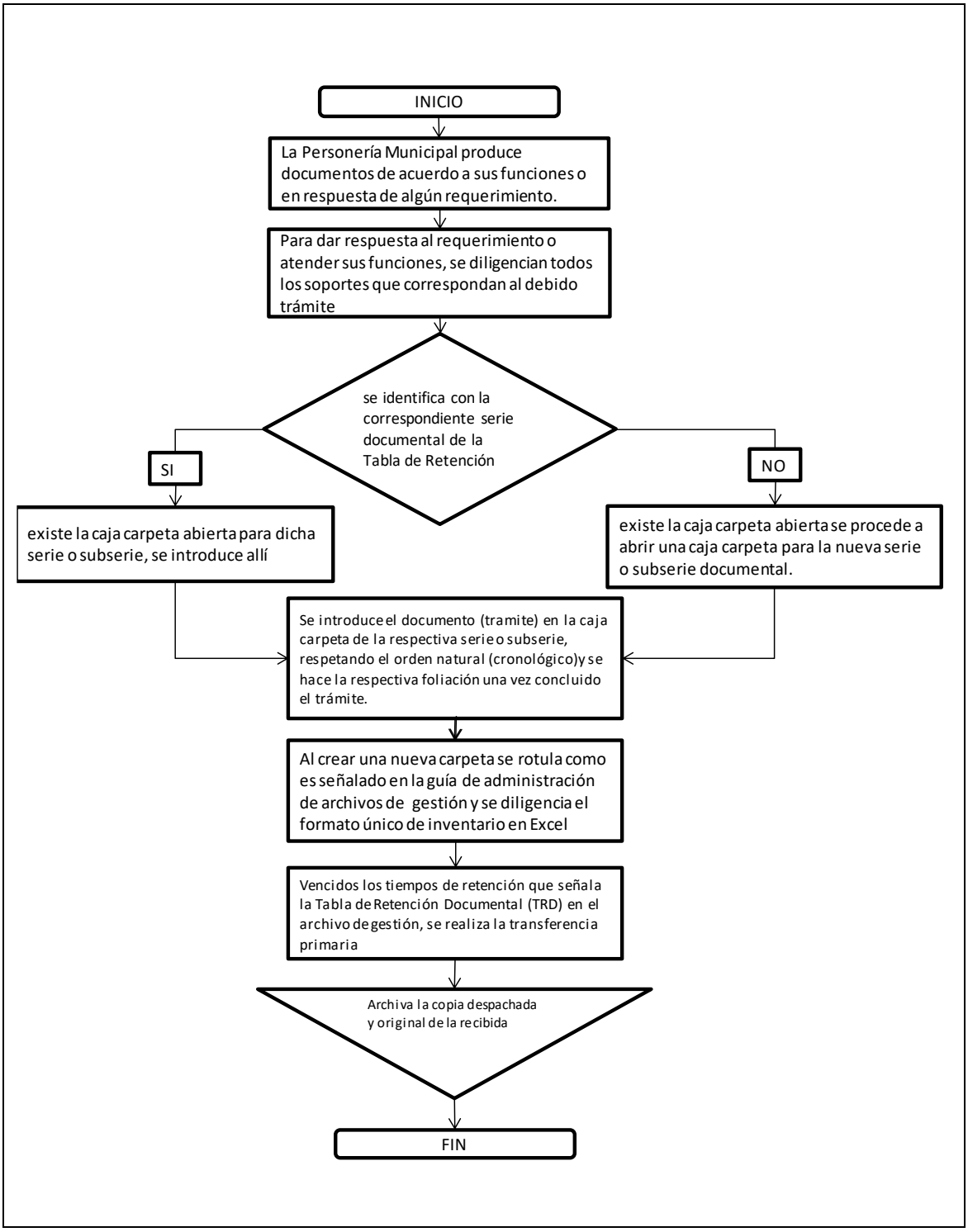
ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. La Personería Municipal produce documentos de acuerdo a sus funciones o en respuesta de algún requerimiento	Diligenciamiento Base de Datos en Excel Correspondencia Enviada y Recibida.	Personal de apoyo a la gestión
2. Diligenciar todos los soportes que correspondan al debido trámite; es decir, se trasladan los documentos de acuerdo a cada competencia hasta terminar el trámite en el área responsable.	Oficio Respuesta Proyectada.	Personal de apoyo a la gestión
3. Una vez terminado el trámite correspondiente, se identifica con la correspondiente serie documental de la Tabla de Retención Documental (TRD), si existe la caja carpeta abierta para dicha serie o subserie, se introduce allí; de lo contrario se procede a abrir una caja carpeta para la nueva serie o subserie documental.	Identificación de la correspondencia a través de las TRD.	Personal de apoyo a la gestión
4. Se introduce el documento (tramite) en la caja carpeta de la respectiva serie o subserie, respetando el orden natural (cronológico); de tal manera que al abrir la carpeta se encuentre el primer documento archivado y al final el ultimo (como si se consultara un libro), y se hace la	Organización de la correspondencia en la carpeta de archivo	Personal de apoyo a la gestión

respectiva foliación una vez concluido el trámite.		
5. Al crear una nueva carpeta se rotula como es señalado en la guía de administración de archivos de gestión y se diligencia el formato único de inventario en Excel, el cual registra la respectiva unidad documental (caja carpeta) y sirve para su posterior consulta.	Rotulación de la carpeta de acuerdo a la serie y subserie correspondiente.	Personal de apoyo a la gestión
6. Vencidos los tiempos de retención que señala la Tabla de Retención Documental (TRD) en el archivo de gestión, se realiza la transferencia primaria que consiste en preparar la documentación (foliación y eliminación de material metálico), actualizar el formato Único de Inventario que es el mismo formato de transferencia, y se adelanta la transferencia con el archivo central	Transferencia Documental de acuerdo a las TRD.	Personal de apoyo a la gestión
7. Archiva la copia despachada y original de la recibida	Inventario Documental Formato diligenciado de Transferencia Documental.	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Tablas de Retención Documental (TRD):** Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad. **Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. **Archivo central:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general. **Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas. **Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador. **Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los

	documentos en su ciclo vital. **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. **Función archivística:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente. **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. **Patrimonio documental:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural. **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros. **Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

FLUJOGRAMA


INICIO
La Personería Municipal produce documentos de acuerdo a sus funciones o en respuesta de algún requerimiento.
Para dar respuesta al requerimiento o atender sus funciones, se diligencian todos los soportes que correspondan al debido trámite
se identifica con la correspondiente serie documental de la Tabla de Retención
SI
NO
existe la caja carpeta abierta para dicha serie o subserie, se introduce allí
existe la caja carpeta abierta se procede a abrir una caja carpeta para la nueva serie o subserie documental.
Se introduce el documento (tramite) en la caja carpeta de la respectiva serie o subserie, respetando el orden natural (cronológico) y se hace la respectiva foliación una vez concluido el trámite.
Al crear una nueva carpeta se rotula como es señalado en la guía de administración de archivos de gestión y se diligencia el formato único de inventario en Excel
Vencidos los tiempos de retención que señala la Tabla de Retención Documental (TRD) en el archivo de gestión, se realiza la transferencia primaria
Archiva la copia despachada y original de la recibida
FIN

MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PA-04.02
	Versión	02
Procedimiento: Administración de Archivo	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Gestión Documental y Archivo	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Utilizar eficientemente la información contenida en los diferentes medios físicos o magnéticos y preservar la memoria Institucional en ellos reflejada
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Ley 594 de 2000, Decreto 1571 de 1998, Acuerdo 07 de 1994 del A.G.N.: Reglamento General de Archivos, Acuerdo 09 de 1995 del A.G.N.: Reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación, Acuerdo 011 de 1996 del A.G.N. Establece criterios de conservación y organización de documentos, Circular 04 de 2003 del A.G.N.: Organización de las Historias Laborales Decreto 2609 de 2012, Decreto 2578 de 2012, Directiva Presidencial 004 de 012, Acuerdo No. 4 de 2013, Acuerdo No. 5 de 2013, Actos administrativos expedidos en la entidad.

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Identificar fuentes y clases de documentos.		Personal de apoyo a la gestión
2. Definir parámetros e instrumentos.		Personal de apoyo a la gestión
3. Adoptar tablas de retención documental.	Tablas de Retención Documental.	Personal de apoyo a la gestión
4. Registrar la información.		Personal de apoyo a la gestión
5. Generar documentos de las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía, entidades públicas o privadas.	Oficio de respuesta a requerimientos.	Personal de apoyo a la gestión
6. Efectuar salida de documentos.		Personal de apoyo a la gestión
7. Organizar archivo central.	Inventario Documental.	Personal de apoyo a la gestión
8. Realizar transferencia documental del archivo de gestión a archivo central.	Diligenciamiento formato de transferencia primaria.	Personal de apoyo a la gestión
9. Efectuar traslado documental del archivo central al histórico.	Diligenciamiento formato de transferencia.	
10. Evaluación y seguimiento de la gestión documental.	Informe de seguimiento.	Personal de apoyo a la gestión Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	**Tablas de Retención Documental (TRD):** Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el

	Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad. **Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. **Archivo central:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general. **Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas. **Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador. **Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital. **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. **Función archivística:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente. **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. **Patrimonio documental:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural. **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros. **Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

FLUJOGRAMA

Inicio
Identificación Fuentes y clases de documentos
Definición de Parámetros e instrumentos
Adopción de tablas de retención documental
Recepción o Registro de información
Generación Documentos trámite o respuesta
Salida de Documentos
Generación de Copias de Seguridad
Conformación Archivo de Gestión
Transferencia a Archivo Central
Traslado Archivo Histórico o disposición final
Seguimiento y Evaluación
Fin

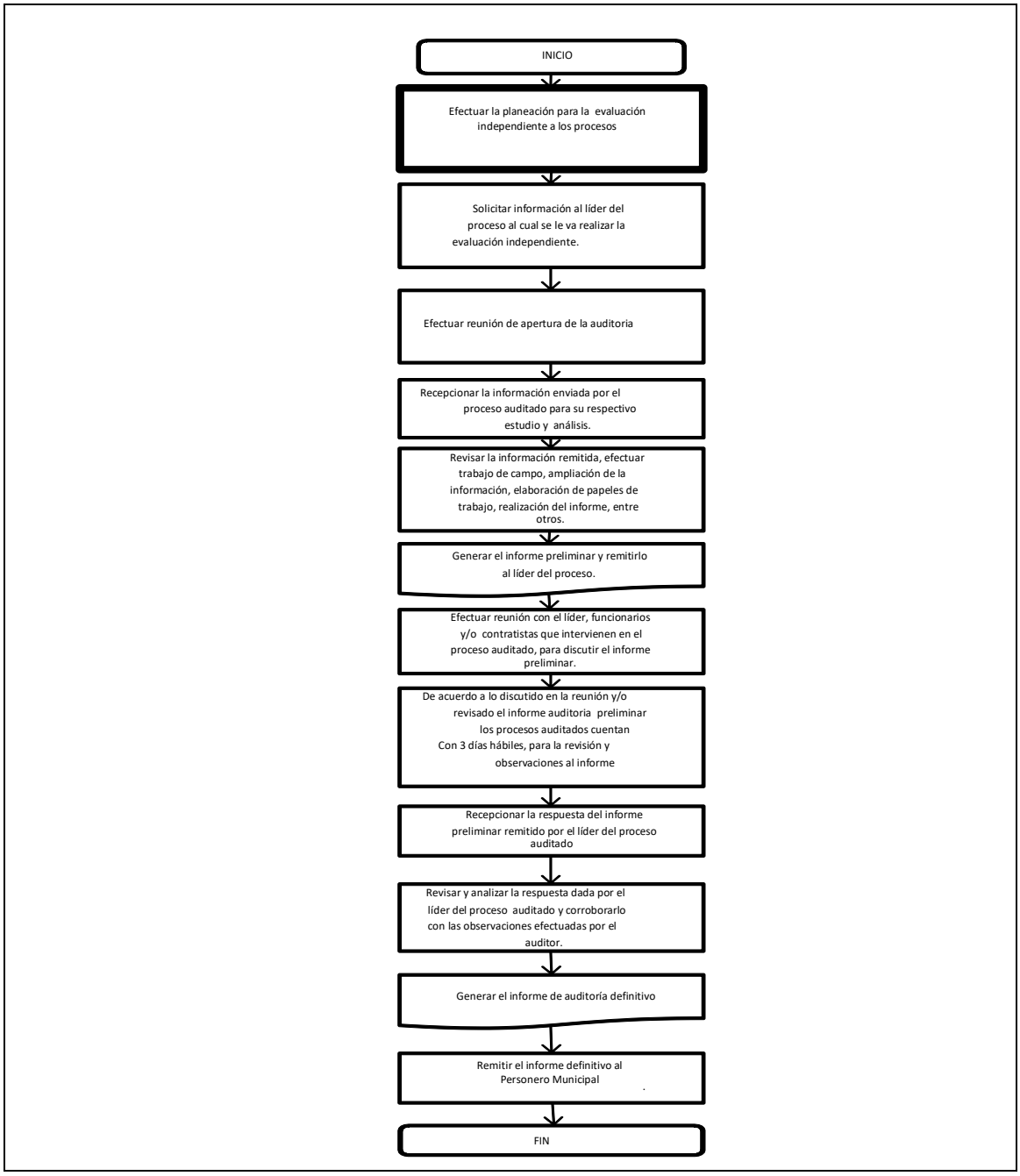
Procedimiento: Auditoría Interna	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Evaluación, Control y Mejoramiento Continuo	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Conocer y evaluar el grado de desarrollo del Sistema de Control Interno en los procesos que conforman la Personería Municipal y definir las recomendaciones pertinentes.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 594 de 2000, Ley 962 de 2005,Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014,
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Efectuar la planeación para la evaluación independiente a los procesos.	Cronograma de Auditorias	Personero y Personal de apoyo a la gestión
2. Solicitar información al líder del proceso al cual se le va realizar la evaluación independiente.	Oficio de Solicitud de	Personal de apoyo a la gestión
3. Efectuar reunión de apertura de la auditoria de control interno.	Información Auditoria Acta de Reunión	Personal de apoyo a la gestión
4. Recepcionar la información enviada por el proceso auditado para su respectivo estudio y análisis.	Información del Proceso	Personal de apoyo a la gestión
5. Revisar la información remitida, efectuar trabajo de campo, ampliación de la información, elaboración de papeles de trabajo, realización del informe, entre otros.	Revisar Información	Personal de apoyo a la gestión
6. Generar el informe preliminar y remitirlo al líder del proceso.	Informe Preliminar con soportes	Personal de apoyo a la gestión
7. Efectuar reunión con el líder, funcionarios y/o contratistas que intervienen en el proceso auditado, para discutir el informe preliminar.	Acta de Reunión	Personal de apoyo a la gestión
8. De acuerdo a lo discutido en la reunión y/o revisado el informe auditoria preliminar, los líderes de los procesos auditados cuentan con 3 días hábiles, para la revisión y observaciones al informe por parte del auditado.	Respuesta al Informe Preliminar	Personal de apoyo a la gestión
9. Recepcionar la respuesta del informe preliminar remitido por el líder del proceso auditado		Personal de apoyo a la gestión

10. Revisar y analizar la respuesta dada por el líder del proceso auditado y corroborarlo con las observaciones efectuadas por el auditor.	Corroborar la Respuesta del Informe	Personal de apoyo a la gestión
11. Generar el informe de auditoría definitivo.	Informe Definitivo de Auditoria	Personal de apoyo a la gestión
12. Remitir el informe definitivo al Personero Municipal.	Oficio Remisorio del Informe Definitivo	Personal de apoyo a la gestión
OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	La Personería debe definir quien ejercerá las labores de auditoría para garantizar la objetividad e independencia.	

FLUJOGRAMA


INICIO
Efectuar la planeación para la evaluación independiente a los procesos
Solicitar información al líder del proceso al cual se le va realizar la evaluación independiente.
Efectuar reunión de apertura de la auditoria
Recepcionar la información enviada por el proceso auditado para su respectivo estudio y análisis.
Revisar la información remitida, efectuar trabajo de campo, ampliación de la información, elaboración de papeles de trabajo, realización del informe, entre otros.
Generar el informe preliminar y remitirlo al líder del proceso.
Efectuar reunión con el líder, funcionarios y/o contratistas que intervienen en el proceso auditado, para discutir el informe preliminar.
De acuerdo a lo discutido en la reunión y/o revisado el informe auditoria preliminar los procesos auditados cuentan Con 3 días hábiles, para la revisión y observaciones al informe
Recepcionar la respuesta del informe preliminar remitido por el líder del proceso auditado
Revisar y analizar la respuesta dada por el líder del proceso auditado y corroborarlo con las observaciones efectuadas por el auditor.
Generar el informe de auditoría definitivo
Remitir el informe definitivo al Personero Municipal
FIN

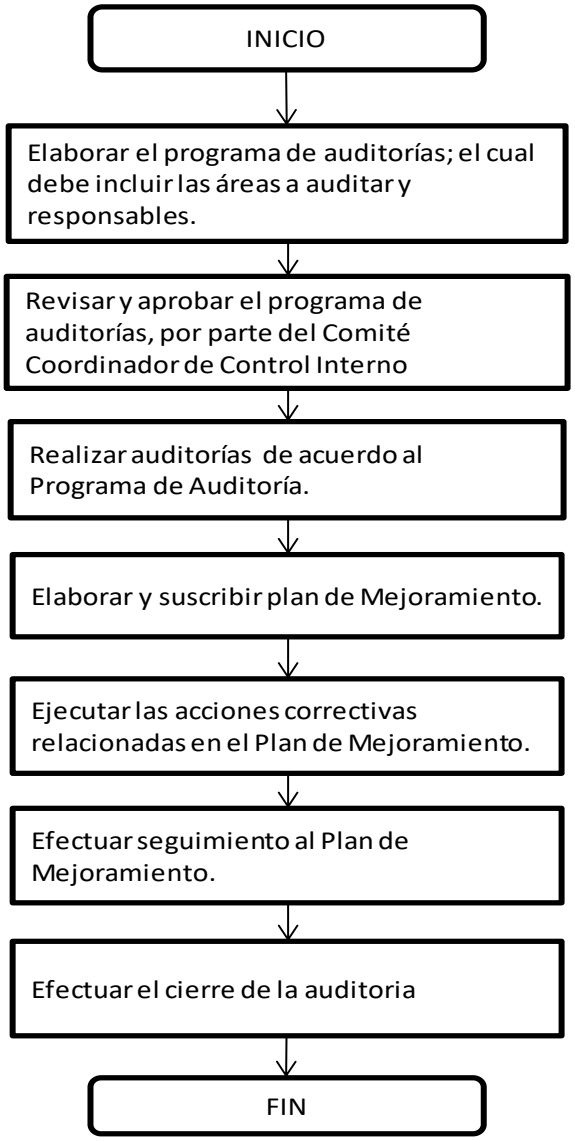
MANUAL DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Código	PEV-01.02
	Versión	01
Procedimiento: Seguimiento y Evaluación	Fecha formulación	Junio de 2009
PROCESO RELACIONADO: Evaluación, Control y Mejoramiento Continuo	Fecha última modificación	Junio de 2016

OBJETIVO	Evaluar y establecer acciones para mejorar la gestión de la entidad en el marco del Sistema de Control Interno, verificación del cumplimiento de los procesos institucionales, la evaluación de planes institucionales, realización de evaluaciones periódicas (mitigación de riesgos), seguimiento a la gestión de la Personería Municipal (resultado indicadores de gestión) y a la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias para el logro de los objetivos institucionales.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 87 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 872 de 2004, Decreto 943 de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014.
PARTICIPANTES	Personero Municipal

ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLES
1. Elaborar el programa de auditorías; el cual debe incluir las áreas a auditar y responsables.	Programa de Auditorias	Personero y Personal de apoyo a la gestión
2. Revisar y aprobar el programa de auditorías, por parte del Comité Coordinador de Control Interno	Acta de Reunión Comité Coordinador de Control Interno.	Personero y/o Comité Coordinador de Control Interno.
3. Realizar auditorías de acuerdo al Programa de Auditoría.	Informe de Auditoria.	Personal de apoyo a la gestión
4. Elaborar y suscribir plan de Mejoramiento.	Plan de Mejoramiento suscrito.	Personal de apoyo a la gestión
5. Ejecutar las acciones correctivas relacionadas en el Plan de Mejoramiento.	Acciones de mejora ejecutadas	Personal de apoyo a la gestión
6. Efectuar seguimiento al Plan de Mejoramiento.	Actas de seguimiento al Plan de Mejoramiento.	Personal de apoyo a la gestión
7. Efectuar el cierre de la auditoria	Acta de Cierre Auditoria	Personal de apoyo a la gestión

OBSERVACIONES Y/O DEFINICIONES	Se concibe el procedimiento como una labor de autoevaluación que podrá ser complementada por el auditor interno en la medida en que la Institución tenga la posibilidad de contar con él.

FLUJOGRAMA


INICIO
Elaborar el programa de auditorías; el cual debe incluir las áreas a auditar y responsables.
Revisar y aprobar el programa de auditorías, por parte del Comité Coordinador de Control Interno
Realizar auditorías de acuerdo al Programa de Auditoría.
Elaborar y suscribir plan de Mejoramiento.
Ejecutar las acciones correctivas relacionadas en el Plan de Mejoramiento.
Efectuar seguimiento al Plan de Mejoramiento.
Efectuar el cierre de la auditoria
FIN

CONTROLES

Los controles son acciones o mecanismos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad.

Los controles se diseñan para las actividades, tomando como base los procesos identificados y las políticas de operación, con el fin de definir las acciones conducentes a reducir los riesgos; éstos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

En la descripción de los procesos se han identificado los puntos de control, asociados a los riesgos en ellos identificados. Así mismo, para la valoración de riesgo se identificaron acciones de control que actualmente se aplican o que pueden ser implementadas en la entidad[1], los cuales se relacionan de la siguiente manera:

Proceso		Punto de control
E-01	Dirección Estratégico	Actas de Reunión. Actas de Reunión de Concertación Plataforma Estratégica. Acto Administrativo. Cronograma de Ejecución. Informes de Gestión
M-01	Intervenciones Judiciales Administrativas	Programación Visitas Administrativas. Cronograma. Oficios de solicitud de información. Informe de Visita Administrativa. Acta de Reunión Aplicación TRD. Proposiciones, Actas. Demanda. Informes, Actuaciones y Correspondencia. Informes de Seguimiento y Evaluación. Acta de Diligencia. Análisis de Documentos Informes Registros y Seguimientos
M-02	Gestión Veedurías Ciudadanas	Actas de Constitución. Resolución de Reconocimiento. Informes de gestión de la Veeduría.
M-03	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	Comunicado de Notificación. Audios de las Audiencias. Conceptos Emitidos. Recursos Interpuestos. Registro de seguimientos. Recepcionar y registrar la solicitud del usuario Seguimiento al resultado de la petición del usuario. Verificar el trámite de los formularios o formatos diligenciados por los usuarios Registro del Usuario Victimas del Conflicto Armado

Proceso		Punto de control
		Diligenciamiento de la Declaración Revisión de Documentos Recepción de Respuestas Envío de comunicación. Recepción de Quejas Recursos Elaborados
M-04	Función Disciplinaria	Expediente Disciplinario Evaluación de la Indagación Preliminar. Evaluación de Pruebas Evaluación de Pruebas Oficio remisorio Evaluar el recurso de apelación. Fallo. Acta de Visita. Informes. Registro de seguimiento. Oficio de Requerimiento. Informe de oportunidad del tiempo de respuesta. Oficio de respuesta al usuario Registros de seguimiento. Cronograma de Diligencias. Informe.
A-01	Gestión Administrativa y Financiera	Plan Anual de Adquisiciones. Estudios de Mercado. Estudios Previos. CDP Informe de Evaluación Ofertas. Contrato RP Acta de Inicio. Informe de Supervisión. Proyecto de Presupuesto. Presupuesto Aprobado. Pagos. Traslados, Reintegros, Disminuciones, Actos Administrativos. Registros y seguimientos
A-02	Gestión de TICS y Comunicación	Inventario de Información. Esquema de publicación de información. Verificación que el boletín fue divulgado en el formato y medios definidos. Verificación la publicación de la información institucional Realizar seguimiento mensual. Elaboración Plan de Mejoramiento. Inventario de Medios de Comunicación. Verificación la información a divulgar Plan de Mantenimiento Formato Hoja de Vida Equipos de Cómputo e Impresoras. Plan de Backup.
A-03	Gestión de Talento Humano	Programa de Inducción Cronograma de Inducción. Registro de Asistencia. Encuesta Diligenciada. Encuestas consolidadas.

Proceso		Punto de control
		Plan de Capacitación Acto Administrativo Firmado Correo Electrónico. Registro de Asistencia. Registro Fotográfico. Informe de Ejecución de Plan de Capacitación. Correo Electrónico. Plan de Bienestar Social e Incentivos Informe de Ejecución de Plan de Bienestar Social e Incentivos. Verificar que los evaluados asistan a la capacitación Verificar recibido de la notificación Verificar diligenciamiento formatos Verificar la conformidad del evaluado con el resultado obtenido y este se encuentra firmado por las partes (Evaluador-evaluado) Verificar que la evaluación se realizó aplicando los criterios de objetividad e igualdad Verificar el archivo en la carpeta de hoja de vida correspondiente
A-04	Gestión Documental y Archivo	Diligenciamiento Base de Datos en Excel Correspondencia Enviada y Recibida. Oficio Respuesta Proyectada. Identificación de la correspondencia a través de las TRD. Organización de la correspondencia en la carpeta de archivo Rotulación de la carpeta de acuerdo a la serie y subserie correspondiente. Transferencia Documental de acuerdo a las TRD. Inventario Documental Formato diligenciado de Transferencia Documental. Tablas de Retención Documental. Inventario Documental. Diligenciamiento formato de transferencia primaria. Informe de seguimiento.
Ev-01	Evaluación, Control y Mejoramiento Continuo	Cronograma de Auditorias Información Auditoria Acta de Reunión Revisar Información Informe Preliminar con soportes Acta de Reunión Respuesta al Informe Preliminar Corroborar la Respuesta del Informe Informe Definitivo de Auditoria Oficio Remisorio del Informe Definitivo. Programa de Auditorias Acta de Reunión Comité Coordinador de Control Interno. Plan de Mejoramiento. Actas de Seguimiento Plan de Mejoramiento Acta de Cierre Auditoria

Riesgo	Proceso	Actividad de Control

Riesgo		Proceso	Actividad de Control
R-01	Información insuficiente o inconsistente	• E-01 • M-01,02,03,04 • A-01,02,03,04 • EV-01,02	Consulta y cruce de diversas fuentes de información
R-02	Insuficiente capacidad institucional	• E-01 • M-01,02,03,04 • A-01,02 • EV-01	Alianzas y/o convenios Institucionales
R-03	Errada interpretación de hechos y datos	• M-01,02,03,04 • A-01,02 • EV-01,02	Revisión de hechos y antecedentes
R-04	Conflicto de Intereses	• M-01,02,03,04 • EV-01	Obtención y Análisis de evidencias
R-05	Incumplimiento de términos	• M-01,03,04 • A-01,02 • Ev-01	Programación de Agenda. Formato de Control de Términos.
R-06	Pérdida o alteración de información	• M-01,02,04, • A-02, • Ev-01,02	Copia de Respaldo de Información.

La medición, seguimiento y documentación de las actividades de control permitirán la evaluación objetiva de la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles, conduciendo a la acertada toma de decisiones sobre su aplicación.

La incorporación de los controles en el flujo normal de los procesos facilita su aplicación y fortalece la cultura del autocontrol. Es necesario establecer los mecanismos de medición y documentación sin que generen cargas adicionales que retrasen o entorpezcan el desarrollo de las actividades.

INDICADORES

Los indicadores se constituyen en mecanismos para la evaluación de la gestión de la entidad, presentados como variables cualitativas y cuantitativas sujetas a medición que permiten observar la situación y las tendencias de cambio en relación con el logro de los objetivos y metas propuestas.

A partir del Direccionamiento Estratégico y de la Caracterización de los Procesos se diseñan los Indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, en relación con los productos y servicios que éste genera para la ciudadanía o para las partes interesadas de la entidad.

La medición integral de la gestión considera tres clases de indicadores a saber:

- Indicadores de Eficiencia: establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos.
- Indicadores de Eficacia: miden el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación.

- Indicadores de Efectividad (impacto): miden la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas.

A través de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno en La Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, se identifican los siguientes indicadores:

Indicadores por Procesos			
Proceso		Clase	Indicador
E-01	Dirección Estratégico	Eficiencia	Cumplimiento de cronogramas
		Eficacia	Cumplimiento de Metas Institucionales
		Efectividad	Capacidad de Respuesta Institucional.
M-01	Intervenciones Judiciales y Administrativas	Eficiencia	Cumplimiento de Cronogramas
		Eficacia	Respuesta a convocatorias
		Efectividad	Demanda de servicios
M-03	Guarda y Promoción de Derechos Humanos	Eficiencia	Tiempo promedio de atención de casos
		Eficacia	Porcentaje de casos exitosos
		Efectividad	Reducción de estadísticas de violación de Derechos
M-02	Defensa del Interés General	Eficiencia	Tiempo promedio de atención a casos
		Eficacia	Porcentaje de casos exitosos
		Efectividad	Reducción de casos de afectación al interés general
M-04	Función Disciplinaria	Eficiencia	Cumplimiento de términos
		Eficacia	Porcentaje de decisiones controvertidas
		Efectividad	Reducción de quejas contra la Administración Municipal
A-01	Gestión Administrativa y Financiera	Eficiencia	Cumplimiento de Presupuesto y cronograma
		Eficacia	Cobertura de necesidades institucionales
		Efectividad	Conformidad de requerimientos administrativos
A-02	Gestión de TICS y Comunicación	Eficiencia	Cumplimiento de términos
		Eficacia	Trazabilidad de los procedimientos
		Efectividad	Objetividad de las decisiones
		Eficacia	Cobertura de informes de gestión
		Efectividad	Retroalimentación a informes publicados
Ev-02	Control Interno	Eficiencia	Cumplimiento de cronogramas
		Eficacia	Cobertura del programa de auditoría
		Efectividad	Cobertura de plan de mejoramiento

NORMOGRAMA

El Normograma es un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.

NORMOGRAMA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID - CUNDINAMARCA			
PROCESO			NORMAS APLICABLES
Tipo	Código	Nombre	
Estratégico	E-01	Direccionamiento Estratégico.	Constitución Política de 1991,Ley 136 de 1994,Ley 489 de 1998. Ley 617 de 2000.
Misional	M-01	Intervenciones Judiciales	Constitución Nacional, Ley 87 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 387 de 1997 Art. 20, Ley 975 de 2005, Ley 190 de 1995, Ley 418 de 1997, Ley 850 de 2003, Ley 962 de 2005, Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia, Ley 65 de 1993, Ley 1098 de 2006, Ley 472 de 1998, Ley 675 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 1152 de 2007, LEY 678 DE 2001, Ley 675 de 2,001, Ley 1448 de 2011, Ley 872 de 2.003, Ley 640 de 2001, Decreto 3570 de 2007, Resolución 0-4773 de 2007, Decreto 4089 de 2007, Decreto 1290 de 2008, Decreto 2591 de 1991, Decreto 1504 de 1998, Decreto 19 de 2012, Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, Decreto 943 de 2014, Código Contencioso, Código Civil, Norma Técnica NTCGP 1000:2009, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2015
	M-02	Gestión Veedurías Ciudadanas	Constitución Política de 1991, Ley 100 de 1993, Ley 134 de 1994, Ley 136/1994, Ley 142 de 1994, Ley 152 de 1994,Ley 850 de 2003 y Ley Estatutaria 1757 de 2015
	M-03	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	• Constitución Política de 1991 • Código de Procedimiento Civil • Código de familia, Código de Policía • Ley 100 de 1993, Ley 115 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 142 de 1994, Ley 387 de 1997, Ley 600 de 2000, Ley 640 de 2001, Ley 941 de 2005, Ley 975 de 2005, Ley 1098 de 2006, Ley 1190 de 2008
	M-04	Función Disciplinaria	Constitución Política de 1991, Ley

NORMOGRAMA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID - CUNDINAMARCA			
PROCESO			NORMAS APLICABLES
Tipo	Código	Nombre	
			136/1994, Ley 734 de 2002, Ley 152 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 715 de 2001, Ley 1098 de 2006.
Apoyo	A-01	Gestión Administrativa y Financiera	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015,
	A-02	Gestión de TICS y Comunicación	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Directiva Presidencial 01, Respeto al Derecho de Autor y a los Derechos Conexos, Directiva Presidencial 02, Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).Ley 1150 de 2007, Ley 1341 de 2009, Ley 1341 de 2009,Ley 1474 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto Nacional 2573 de 2014, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
	A-03	Gestión de Talento Humano	Constitución Política de 1991, Decreto 1045 de 1978, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Decreto Ley 1567 de 1998, Decreto 682 de 2001, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 1474 de 2011, Decreto 1919 de 2002, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.
	A-04	Gestión Documental y Archivo.	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 87 de 1993, Ley 594 de 2000, Decreto 1571 de 1998, Acuerdo 07 de 1994 del A.G.N.: Reglamento General de Archivos, Acuerdo 09 de 1995 del A.G.N.: Reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación, Acuerdo 011 de 1996 del A.G.N. Establece criterios de conservación y organización de documentos, Circular 04 de 2003 del A.G.N.: Organización de las Historias Laborales Decreto 2609

NORMOGRAMA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID - CUNDINAMARCA			
PROCESO			NORMAS APLICABLES
Tipo	Código	Nombre	
			de 2012, Decreto 2578 de 2012, Directiva Presidencial 004 de 012, Acuerdo No. 4 de 2013, Acuerdo No. 5 de 2013,
Evaluación	Ev-01	Auditoria Interna	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 594 de 2000, Ley 962 de 2005,Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014,
	Ev-02	Seguimiento y Evaluación	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 594 de 2000, Ley 962 de 2005,Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014,

CONCLUSIONES

La utilidad del Manual de Operación depende en gran medida de su posicionamiento como herramienta orientadora en el cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas de la entidad y el desempeño de los servidores públicos.

La adopción oficial y la permanente revisión y actualización para ajustar los procedimientos a los cambios internos o externos, o para el mejoramiento de los procesos debe mantenerse documentada y justificada, de tal manera que no exista incertidumbre sobre la versión que se encuentra vigente.

Resulta indispensable emprender procesos de capacitación, desarrollo de competencias y transformación de la cultura organizacional para eliminar costumbres asociadas al enfoque funcional y a la informalidad en las actuaciones, lo cual impide la concepción sistémica de la entidad y la operación por procesos, así como la trazabilidad de los procesos, la medición de los indicadores y la evaluación objetiva.

Cuando la Personería lo considere pertinente, los procedimientos adoptados pueden ser complementados con guías y protocolos que al contar con un mayor nivel de detalle podrían establecer la secuencia de tareas a desarrollar por los diferentes funcionarios.