

*REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”*

*PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”*

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Elaborado por: Ing. Nelson Eduardo Rivera Bermúdez

*Madrid - Cundinamarca
Mayo 2016*

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

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
BASE CONCEPTUAL.....	3
MAPA DE PROCESOS.....	4
<i>Entradas del Sistema</i>	5
Identificación de Requerimientos	5
Identificación de Proveedores	5
<i>Salidas del Sistema</i>	6
Identificación de Productos y Servicios.....	6
Identificación de Clientes	7
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	7
Proceso: Direccionamiento Estratégico	9
Proceso: Intervenciones Judiciales y Administrativas	10
Proceso: Gestión Apoyo Veedurías Ciudadanas.....	11
Proceso: Guarda y Promoción de los Derechos Humanos.....	10
Proceso: Funcion Disciplinaria.....	13
Proceso: Gestión Administrativa y Financiera	15
Proceso: Gestión de TIC y Comunicación	17
Proceso: Gestión Gestión de Talento Humano.....	19
Proceso: Gestión Documental.....	21
Proceso: Control Interno.....	23
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO	24
CONCLUSIONES	24

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta el Decreto 943 de 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).” La Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, viene dando cumplimiento al Decreto en mención, con base en la normatividad que rige la entidad y el análisis del entorno en el cual se desarrolla su Misión, definiendo así el presente Modelo de Operación por Procesos, orientando el quehacer institucional en busca del cumplimiento misional.

BASE CONCEPTUAL

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2014) define el **Modelo de Operación por Procesos** como “el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión Institucional, orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública”.

La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto o servicio con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

Un proceso es el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos se clasifican en:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.
- **Procesos Misionales:** incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.
- **Procesos de Apoyo:** incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- **Procesos de Evaluación:** incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

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

La representación gráfica de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y sus interacciones conforman el **Mapa de Procesos**. A su vez, la interrelación de los procesos dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios se denomina **Cadena de Valor**.

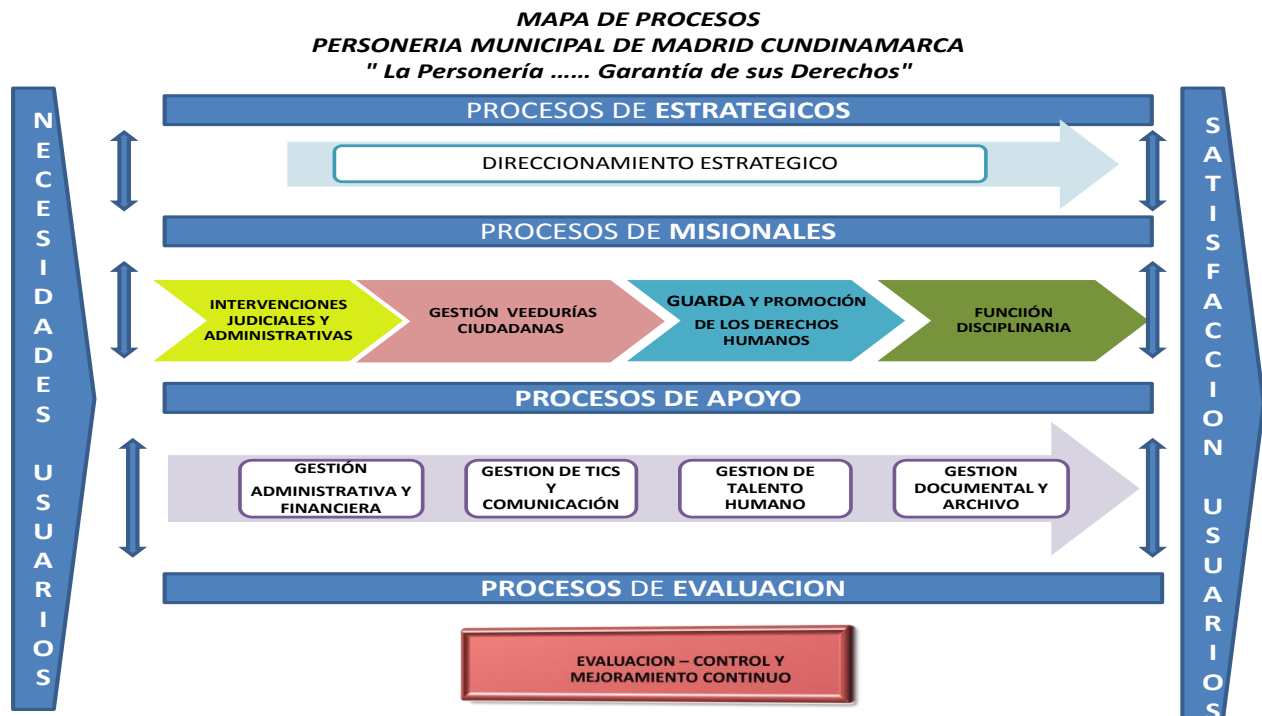
Los procesos pueden estar conformados por subprocesos y se desarrollan a través de uno o varios procedimientos.

MAPA DE PROCESOS

La operación de la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca se adelanta con base en las competencias y atribuciones definidas en el artículo 118 de la Constitución Política, la Ley 136 de 1994 y demás normas vigentes.

En ejercicio de la función del Ministerio Público, corresponde a la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, la guarda y promoción de los Derechos Humanos, la protección del Interés Público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas.

Para dar cumplimiento a su misión constitucional y a las funciones que de ella se desprenden, se establece el siguiente modelo de operación que con base en el enfoque por procesos permitirá la prestación de los servicios a su cargo.



Gráfica 1. Mapa de procesos Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

Entradas del Sistema

Identificación de Requerimientos

Los requerimientos que debe atender la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca para el cumplimiento de su misión y que constituyen los insumos para el modelo de operación por procesos, se agrupan bajo las siguientes categorías:

- **Ordenamiento Jurídico:** Relación de funciones, responsabilidades y competencias que debe atender la Personería a las cuales debe dar estricto cumplimiento sin incurrir en omisiones ni extralimitaciones.

Comprende también las reglamentaciones vigentes para el trámite o decisión de los asuntos que son allegados para su conocimiento, especialmente aquellos que rigen las materias sobre las cuales se formulan proyectos de acuerdo o sobre las que se hace el control político.

- **Requerimientos institucionales:** Solicitudes, directrices, informes, proyectos o despachos comisorios provenientes de entidades públicas con las cuales interactúa la Personería para el desarrollo de sus funciones y que determinan relaciones de cooperación, control o actuación en el marco de las competencias.
- **Necesidades de la comunidad:** Problemáticas, deficiencias o expectativas de los diferentes sectores de la población que afectan su calidad de vida y la garantía de los Derechos individuales o colectivos.
- **Características del entorno:** Conjunto de realidades sociales, culturales, económicas, físicas y políticas a través de las cuales se evidencia la existencia de situaciones en las que le corresponde actuar a la Personería. Dicha información puede provenir de fuentes oficiales y documentadas, de espacios de participación, de comunicaciones informales o de la observación directa.
- **Peticiones y Quejas:** Información proveniente de las personas, grupos o instituciones que formal o informalmente expresan situaciones de riesgo o vulneración de los derechos propios o de los demás, así como de comportamientos de servidores públicos que atentan contra el interés general, la moralidad o la calidad en la prestación del servicio.

Identificación de Proveedores

Entre los proveedores de insumos para la operación de la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, se pueden identificar:

- Los habitantes del municipio, individualmente considerados o en sus diferentes grupos sociales (familia, niños, jóvenes, mujeres, campesinos, etc.)
- Las instituciones públicas de los diferentes niveles y sectores: Administración y Concejo Municipal, Procuraduría, Defensoría y demás agentes del Ministerio Público, Fiscalía, Policía, Inspección, Comisaría, Juzgados y demás autoridades de la jurisdicción, Instituto

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

Colombiano de Bienestar familiar, Departamento de la Prosperidad Social, Corporación Autónoma Regional, Gobernación de Cundinamarca, Ministerios, Departamentos Administrativos y entidades descentralizadas y en general todas aquellas que de alguna u otra forma se relacionan con los asuntos de competencia de la Personería.

- Los Órganos de Control del Estado.
- Las instituciones privadas y los gremios (de los diferentes sectores de la economía o la sociedad, prestadores de servicios con o sin ánimo de lucro, formal o informalmente organizados).
- Las veedurías, organizaciones comunitarias y otras no gubernamentales.
- Las personas Naturales y Jurídicas que tengan relación o interés particular en asuntos de competencia de la Personería.
- Los proveedores de bienes o servicios requeridos para la operación.

SALIDAS DEL SISTEMA

Identificación de Productos y Servicios

Los productos y/o servicios a través de los cuales la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca da respuesta a los requerimientos de sus “clientes” son:

- **Asesoría Jurídica y Administrativa:** Atención directa al Usuario para conocer y orientar casos particulares de vulneración real o potencial de sus Derechos, indicando las normas aplicables, las instancias pertinentes, los procedimientos a seguir y si es el caso apoyando la elaboración de instrumentos para la reclamación o protección.
- **Actuación como Ministerio Público:** Intervención en procesos ante diferentes instancias Judiciales o Administrativas en las cuales se requiere o solicita la presencia del Agente del Ministerio Público para garantizar la legalidad de las actuaciones y el respeto a los Derechos de quienes de una u otra manera se encuentran involucrados.
- **Representación Comunitaria:** Vocería Pública y actuación oficial en nombre de la comunidad o parte de ella para la defensa del interés general, la promoción de los Derechos, el fortalecimiento de la Ciudadanía, el impulso a procesos de participación y Control social, la denuncia de irregularidades o la formulación de propuestas y recomendaciones en el marco de las competencias de la Personería.
- **Acciones Constitucionales:** Activación de los mecanismos de protección de los Derechos previstos en la Constitución, ya sea de manera directa o en nombre del interesado.
- **Requerimientos y recomendaciones:** Atención preventiva para llamar la atención, advertir o sugerir acciones de mejoramiento frente a las gestiones de otras entidades en relación con los asuntos de competencia de la Personería, evitando de esta manera la vulneración de derechos, la materialización de riesgos y la comisión de faltas.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

- **Control Disciplinario:** Seguimiento a las gestiones de la Administración Municipal para verificar el correcto ejercicio de las competencias, aplicación de las normas, cumplimiento de los Planes y destinación de los recursos y cuando sea el caso, determinación de la existencia de mérito para la apertura de investigaciones disciplinarias y la imposición de sanciones a los servidores públicos, sujetos de Control por parte de la Personería Municipal.

Identificación de Clientes

Entre los “clientes” de los productos y/o servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, sean estos usuarios, beneficiarios o destinatarios, se pueden identificar:

- Los habitantes del municipio, individualmente considerados o en sus diferentes grupos sociales (familia, niños, jóvenes, mujeres, campesinos, etc.)
- Las instituciones públicas de los diferentes niveles y sectores: Administración y Concejo Municipal, Procuraduría, Defensoría y demás agentes del Ministerio Público, Fiscalía, Policía, Inspección, Comisaría, Juzgados y demás autoridades de la jurisdicción, Instituto Colombiano de Bienestar familiar, Departamento de la Prosperidad Social, Corporación Autónoma Regional, Gobernación de Cundinamarca, Ministerios, Departamentos Administrativos y entidades descentralizadas y en general todas aquellas que de alguna u otra forma se relacionan con los asuntos de competencia de la Personería.
- Los Órganos de Control del Estado.
- Las instituciones privadas y los gremios (de los diferentes sectores de la economía o la sociedad, prestadores de servicios con o sin ánimo de lucro, formal o informalmente organizados).
- Las veedurías, organizaciones comunitarias y otras no gubernamentales.
- Las personas Naturales y Jurídicas que tengan relación o interés particular en asuntos de competencia de la Personería.
- Los proveedores de bienes o servicios requeridos para la operación

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La ficha de caracterización de los procesos permite identificar la descripción de los mismos, el objetivo propuesto, la normatividad aplicable y el RESPONSABLE del proceso, es decir el funcionario en quien recae la responsabilidad de la correcta ejecución, del logro de su objetivo, de la obtención de los productos con la calidad requerida por las condiciones del servicio, así mismo de la aplicación de los controles y de la medición de los indicadores.

Cada proceso identifica los insumos requeridos con los proveedores del caso, los productos o servicios esperados con los respectivos clientes y las actividades necesarias enmarcadas en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), en las cuales se incluye el seguimiento, la autoevaluación de los controles y de la gestión y las acciones correctivas o de mejora que deben adelantarse en el marco del proceso para garantizar el mejoramiento continuo en la calidad de los productos y servicios.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

La identificación de riesgos y puntos de control en cada uno de los procesos constituyen la base para la construcción del mapa de riesgos de la entidad, estableciendo los aspectos críticos a partir de los cuales se garantiza la óptima operación y la calidad de los servicios prestados.

La caracterización del proceso define también los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitirán medir la utilización de los recursos, el logro de los objetivos y el impacto de los resultados para hacer seguimiento, definir los correctivos y evaluar la gestión.

En el modelo por procesos, el RESPONSABLE es el responsable de su ejecución, sin perjuicio de definir para las diferentes actividades del ciclo la participación de otros actores a quienes en virtud de sus funciones y competencias, les corresponda realizar aportes a la cadena de valor, superando de esta manera el esquema funcional y concibiendo de manera integral la prestación del servicio.

Para el caso de la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, donde se cuenta con una planta conformada por el Personero Municipal y Secretaria, resulta difícil apreciar la interacción de los elementos y los procesos para la generación de valor; sin embargo, la identificación y descripción de los procesos, permite orientar la gestión.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	E-01
		Versión	02
Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Fecha formulación	Mayo de 2009
		Fecha última modificación	Mayo de 2016
CLASE: Estratégico			
DESCRIPCIÓN	Definición de plataforma estratégica y las políticas con las cuales se direcciona la operación de la entidad, a través de las cuales se fijan los criterios para el cumplimiento de la misión, la ejecución de las actividades y la evaluación de la gestión.		
OBJETIVO	Establecer directrices de actuación institucional que integren factores internos y externos en función del cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos y las metas propuestas.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 489 de 1998 y Ley 617 de 2000.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Marco Legal vigente Condiciones del entorno Políticas Sectoriales		Entidades Públicas y/o privadas Procuraduría, Defensoría, Presidencia, Alcaldía, Ciudadanía	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Conocimiento de la institución. Análisis de información y el entorno Sistematización y análisis de información	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
H	Formulación de Plataforma Estratégica y Políticas Adopción de Instrumentos de gestión Planeación de Actividades Difusión a grupos de interés	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
V	Informe de Gestión Registro de evidencias de ejecución Medición de Indicadores Socialización a grupos de interés	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
A	Evaluación de la Gestión Acciones correctivas y de mejora	Personero Municipal Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Plataforma Estratégica, Políticas y Plan Operativo institucionales		Comunidad, Entidades Públicas y/o Privadas, Entes de Control.	
RIESGOS DEL PROCESO	Información insuficiente de la entidad y del entorno. Insuficiente capacidad Institucional Errada interpretación de hechos y datos		
PUNTOS DE CONTROL	Informe de Gestión Adopción de Instrumentos de gestión Registro de evidencias de ejecución Medición de Indicadores Retroalimentación de grupos de interés		
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de cronogramas	
	Eficacia	Cumplimiento de Metas Institucionales	
	Efectividad	Capacidad de respuesta Institucional	

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

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	M-01
		Versión	02
Proceso: INTERVENCIONES JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Misional		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Intervenir en las actuaciones judiciales y administrativas a solicitud de las partes y/o a mutuo propio.		
OBJETIVO	Ejercer como Ministerio Público en los procesos judiciales y administrativos que soliciten las partes y/o en cumplimiento de las funciones constitucionales.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 99 de 1993, Ley 136 de 1994, Código de Policía y Código Penal.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente Conocimiento del entorno Denuncias, quejas, solicitudes Requerimientos Institucionales. Despachos Comisorios		Gobierno Nacional, Departamental y Municipal Ciudadanía, Veedurías Entes de Control Procuraduría, Fiscalía, Juzgado, Comisaría, etc. Entidades Privadas	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Identificación de situaciones relevantes Conocimiento de diferentes perspectivas Definición de alternativas	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
H	Participación en procesos de concertación Emisión de conceptos y recomendaciones Preparación de Acciones Jurídicas Intervención o acompañamiento en procesos	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
V	Seguimiento a acciones o decisiones Retroalimentación de interesados	Personero Municipal Personero Municipal	
A	Atención ante otras instancias Redefinición de Estrategias	Personero Municipal Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Asesorías Jurídicas o Administrativas Acciones Constitucionales Actuaciones Judiciales o Administrativas Informes, traslados, demandas Requerimientos, conceptos		Ciudadanía Procuraduría, Fiscalía, Juzgado, Comisaría, etc. Entes de Control Entidades Privadas Gobierno Nacional, Departamental y Municipal	
RIESGOS DEL PROCESO	Carencia de Información Incumplimiento de Funciones Errada interpretación de hechos y datos Incumplimiento de términos Imprevistos en la ejecución de Actividades		
PUNTOS DE CONTROL	Conocimiento de diferentes perspectivas Preparación de Acciones jurídicas Seguimiento a acciones y decisiones Retroalimentación de los interesados		
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Tiempo promedio de atención a casos	
	Eficacia	Porcentaje de casos exitosos	
	Efectividad	Acompañamiento a los procesos solicitados	

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	M-02
		Versión	02
Proceso: GESTIÓN APOYO VEEDURÍAS CIUDADANAS		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Misional		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Asesorar la conformación de las Veedurías Ciudadanas como mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público		
OBJETIVO	Apoyar la conformación de Veedurías Ciudadanas como mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 850 de 2003.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente Denuncias, quejas, solicitudes Requerimientos Institucionales. Despachos Comisorios		Gobierno Nacional, Departamental y Municipal Ciudadanía, Veedurías, Entes de Control Juzgado, Comisaría, etc. Entidades Privadas	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Programar Capacitaciones relacionadas con los mecanismos democráticos de representación ciudadana.	Personero Municipal	
H	Asesoría en la conformación de Veedurías Ciudadanas. Elaborar el Acto Administrativo de Constitución de las Veedurías Ciudadanas. Inscripción en el registro de Veeduría Ciudadana	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
V	Seguimiento a acciones o decisiones Retroalimentación de interesados	Personero Municipal Personero Municipal	
A	Atención ante otras instancias Redefinición de Estrategias	Personero Municipal Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Asesorías Jurídicas o Administrativas Acciones Constitucionales Actuaciones Judiciales o Administrativas Informes, traslados, demandas Requerimientos, conceptos		Ciudadanía Procuraduría, Fiscalía, Juzgado, Comisaría, etc. Entes de Control Entidades Privadas Gobierno Nacional, Departamental y Municipal	
RIESGOS DEL PROCESO	Carencia de Información Incumplimiento de Funciones Errada interpretación de hechos y datos Incumplimiento de términos Imprevistos en la ejecución de Actividades		
PUNTOS DE CONTROL	Conocimiento de diferentes perspectivas Preparación de Acciones jurídicas Seguimiento a acciones y decisiones Retroalimentación de los interesados		
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Tiempo promedio de atención a casos	
	Eficacia	Porcentaje de casos exitosos	
	Efectividad	Acompañamiento a los procesos solicitados	

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	M-03
		Versión	02
Proceso: GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Misional		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Proteger los Derechos Humanos y asegurar su efectividad		
OBJETIVO	Establecer las acciones para la guarda y promoción de las condiciones necesarias para que dentro de una situación de justicia, paz y libertad los ciudadanos del municipio de Madrid-Cundinamarca puedan gozar de todos sus derechos		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Solicitudes Petición realizadas por los usuarios de Madrid-Cundinamarca		Ciudadanía Entidades Públicas. Entidades Privadas. Entes de Control.	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Programar Capacitaciones relacionadas con la guarda y promoción de los Derechos Humanos	Personero Municipal	
H	Recibir la solicitud por parte del ciudadano. Estudiar y analizar la solicitud o queja para requerir a la entidad o empresa competente Efectuar las acciones pertinentes relacionadas con la protección de los derechos humanos. Tramitar acciones pertinentes	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
V	Realizar el seguimiento del proceso en espera de una respuesta por parte del ente judicial, de control, entidad o empresa requerida. Retroalimentación a los peticionarios	Personero Municipal Personero Municipal	
A	Atención ante otras instancias Redefinición de otras acciones	Personero Municipal Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Acciones de tutela. Recursos de reposición.		Ciudadanía del Municipio de Madrid- Cundinamarca Procuraduría, Fiscalía, Juzgado, Comisaría, etc. Entes de Control Entidades Públicas y/o Privadas Gobierno Nacional, Departamental y Municipal	
RIESGOS DEL PROCESO	Carencia de Información Incumplimiento de Funciones Errada interpretación de hechos y datos Incumplimiento de términos		
PUNTOS DE CONTROL	Verificar la fecha de la solicitud para establecer términos Verificar términos de la solicitud Verificar la planificación de acciones de acuerdo con los términos de la solicitud		
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Respuestas oportunas generadas	
	Eficacia	Porcentaje de casos exitosos	
	Efectividad	Tiempo promedio de respuesta	

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	M-04
		Versión	02
Proceso: FUNCIÓN DISCIPLINARIA		Fecha formulación	Mayo de 2009
		Fecha última modificación	Mayo de 2016
CLASE: Misional			
DESCRIPCIÓN	Seguimiento al ejercicio de la función pública en las entidades del orden Municipal verificando la legalidad de las actuaciones y determinando la responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos sometidos al control de la Personería.		
OBJETIVO	Vigilar la legalidad y pertinencia de las decisiones y trámites propios de la gestión de las entidades públicas municipales sometidas al control de la Personería. Establecer y cuando haya lugar, sancionar la responsabilidad disciplinaria de los Servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.		
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.		
RESPONSABLE	Personero Municipal.		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente Denuncias, quejas Requerimientos institucionales Despachos comisorios		Congreso, Entidades Públicas de los diferentes niveles Comunidad, instituciones Procuraduría, Contraloría	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Identificación de asuntos objetos de vigilancia Remisión al Profesional encargado con la directriz (Iniciar indagación preliminar, iniciar investigación disciplinaria, intervención) Programación de Visitas o diligencias de acuerdo al orden cronológico	Personero Municipal Personero Municipal	
H	Conocimiento de hechos y documentos Determinación de Méritos de Investigación Reporte de casos o apertura de procesos Apertura de Investigación Disciplinaria Archivo de Proceso Apertura de Investigación Disciplinaria Recopilación de Información del Implicado Decretar y Practicar Pruebas (1 año) Archivo de la investigación Pliego de Cargos. Notificación de los Cargos. El implicado rinde descargos (10 días) Solicitud de pruebas o de oficio por parte del implicado (90 días) Establecimiento de responsabilidades	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Implicado. Implicado Personero Municipal	
V	Trámite de recursos interpuestos Seguimiento a decisiones / Recomendaciones Solicitud de informes	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
A	Ejecución de fallos en firme Acciones correctivas y de mejora	Personero Municipal Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Autos y sentencias disciplinarias Informes, traslados, denuncias Recomendaciones y requerimientos		Servidores y ex servidores públicos Entes de Control, Entidades Públicas Servidores, Instituciones	
RIESGOS DEL	Información insuficiente		

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

PROCESO	Insuficiente capacidad institucional Errada interpretación de hechos y datos Conflicto de intereses Pérdida o alteración de información Incumplimiento de términos	
PUNTOS DE CONTROL	Programación de visitas o diligencias Determinación de méritos de Investigación Establecimiento de responsabilidades Notificación Pliego de Cargos Seguimiento a decisiones y recomendaciones	
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de términos
	Eficacia	Porcentaje de decisiones controvertidas
	Efectividad	Reducción de quejas contra la Administración Municipal

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	A-01
		Versión	02
Proceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Apoyo		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Realizar la verificación de las condiciones necesarias en lo relacionado con los insumos para la normal operación de la entidad, en virtud de la autonomía institucional y en cumplimiento de las funciones asignadas por el Marco Legal.		
OBJETIVO	Proporcionar los medios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional bajo criterios de eficiencia		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 80 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 617 de 2000, Ley 909 de 2004, Ley 1150 de 2007, Decreto 111 de 1983, Decreto 1510 de 2013, Ley 1474 de 2011, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1082 de 2015.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente Peticiónes, Reclamos Requerimientos institucionales Plan Anual de Adquisiciones		Entidades Públicas y/o Privadas, Órganos de Control Comunidad, Proveedores Funcionarios y/o Contratistas	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Definición de necesidades Proyectar el Plan Anual de Adquisiciones Proyecto de Presupuesto Disposición de recursos	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
H	Desarrollo de trámites administrativos Elaboración de Estudios Previos. Suscripción de Contratos. Adquisición de Insumos. Solicitud de CDP. Solicitud de RP.	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal Secretaria. Secretaria Secretaria	
V	Seguimiento y supervisión Registro. Medición de indicadores. Generar certificación de actividades. Realizadas en ejecución de contratos. Elaborar acta de liquidación.	Personero Municipal y/o secretaria. Secretaria. Secretaria.	
A	Requerimientos a responsables Acciones correctivas y de mejora	Personero Municipal. Personero Municipal.	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Administración presupuestal Gestión contractual		Entidades Públicas y/o Privadas Órganos de control Proveedores, Ciudadanos	
RIESGOS DEL	Insuficiente capacidad institucional.		

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

PROCESO	Incumplimiento de términos. No cumplimiento de actividades en la ejecución.	
PUNTOS DE CONTROL	Amortización Legal Documentación de actuaciones Seguimiento y supervisión Registro y medición de indicadores	
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de presupuesto Cumplimiento de cronograma
	Eficacia	Cobertura de necesidades institucionales
	Efectividad	Conformidad de requerimientos administrativos

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	A-02
		Versión	01
Proceso: GESTIÓN DE TICS Y COMUNICACIÓN		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Apoyo		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Administración de la información requerida y/o producida en los diferentes procesos, cualquiera sea la forma o el medio en el que se presente.		
OBJETIVO	Garantizar la protección y disponibilidad de la información necesaria para el desarrollo de los procesos, o para la comunicación interna y externa.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 136 de 1994, Ley 594 de 2000, Ley 962 de 2005, Ley 951 de 2005, Ley 1474 de 2011, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente Denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias. Requerimientos institucionales Información del entorno Información y Comunicación Externa e Interna.		Entidades Públicas y/o Privadas Órganos de Control. Ciudadanía. Instituciones Educativas.	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Identificación de fuentes y medios Diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de la Personería. Identificación de flujos de información	Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.	
H	Obtención y registro. Trámite y producción. Interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza. Publicación de la Información Institucional Rendición de cuentas Archivo y consulta.	Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.	
V	Revisión y aprobación de contenidos Control de tiempos y responsables Seguimiento a la publicación de información Institucional	Personero Municipal. Personero Municipal. Personero Municipal.	
A	Acciones correctivas y de mejora	Personero Municipal	

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

PRODUCTOS		CLIENTES
Gestión de archivo y correspondencia. Información y Comunicación Interna y Externa. Sistema de PORSD. Administración de sistemas de información.		Entidades Públicas y/o Privadas. Órganos de Control Instituciones Educativas Funcionarios y ciudadanía
RIESGOS DEL PROCESO	Falta de veracidad de la Información. Insuficiente capacidad tecnológica institucional. Errada interpretación de hechos y datos. Pérdida de información. Baja efectividad de los medios de comunicación.	
PUNTOS DE CONTROL	Definición de requerimientos. Revisión y aprobación de contenidos. Control de tiempos y responsables. Seguimiento a la información institucional que se pública.	
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de términos en cuanto a publicación de información
	Eficacia	Trazabilidad de los procedimientos
	Efectividad	Objetividad de las decisiones

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	A-03
		Versión	01
Proceso: GESTION DE TALENTO HUMANO		Fecha formulación	Mayo de 2009
		Fecha última modificación	Mayo de 2014
CLASE: Apoyo			
DESCRIPCIÓN	Realización de la gestión pertinente a la aplicación de las políticas de Talento Humano en la Personería Municipal		
OBJETIVO	Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano de la Personería Municipal hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos, de acuerdo a los lineamientos de la administración pública y la normatividad vigente.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política, Ley 136 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 872 de 2.003, Ley 974 de 2005, Decreto 3622 del 2005, Decreto 1599 de 2005, Ley 1148 de 2007, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 155 de 2012, Decreto 019 de 2012, Decreto 734 de 2012, Decreto 682 DE 2001 Plan Nacional de Capacitación, Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998, Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Código Sustantivo del Trabajo, acuerdo 07 de 2.006, Acuerdo 09 de 2.007, artículo 1o ley 190 de Julio 6 Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Necesidades de Capacitación. Necesidades de Bienestar. Hojas de Vida Función Pública. Evaluaciones de Desempeño. Hoja de Declaración de Bienes y Rentas. Normatividad		Entidades Públicas y/o Privadas. Órganos de Control. Funcionarios. Ciudadanía.	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Necesidades de capacitación y/o bienestar del personal de la Personería. Diseñar Plan Estratégico Institucional de Capacitación. Diseñar el Plan de Bienestar.	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
H	Realización de Jornada de Inducción y Reinducción Ejecución Plan de Capacitación. Ejecución Plan de Bienestar. Efectuar las novedades del personal. Elaboración Informes. Aplicar el SG-SST	Personero Municipal. Personero Municipal. Personero Municipal. Personero Municipal. Personero Municipal.	
V	Realizar auditorias Realizar evaluaciones de desempeño	Personero Municipal. Personero Municipal.	
A	Acciones correctivas y de mejora	Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Informes de Gestión. Plan de Capacitación. Plan de Bienestar.		Entidades públicas y/o privadas. Órganos de control. Funcionarios y/o Exfuncionarios	

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

Informes órganos de control y/o entidades públicas		Concejo Municipal, Ciudadanía
RIESGOS DEL PROCESO	Información insuficiente o inconsistente Errada interpretación de hechos y datos Incumplimiento de normas Pérdida de información	
PUNTOS DE CONTROL	Elaboración y análisis de reportes Validación de información Diligenciamiento de Formatos Aplicación de Encuestas	
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de cronograma
	Eficacia	Cobertura de informes de gestión
	Efectividad	Retroalimentación a informes publicados

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	A-04
		Versión	02
Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Apoyo		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Comienza garantizando un control de los documentos del sistema en cuanto a su elaboración, revisión, aprobación, identificación y disposición final por parte de los responsables de cada proceso y termina con la utilización de los documentos del sistema en su última versión.		
OBJETIVO	Estructurar y mantener actualizada la información del sistema de Gestión Documental, con el fin de conservar, custodiar, salvaguardar y administrar los acervos documentales de la Personería Municipal, y brindar una información oportuna y veraz.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política, Ley 136 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 872 de 2.003, Ley 974 de 2005, Decreto 3622 del 2005, Decreto 943 de 2014, Ley 1148 de 2007, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 155 de 2012, Decreto 019 de 2012, Decreto 734 de 2012, Ley General de Archivos Ley 594 de 2000, .Decreto 4124 de 2004 .Ley 80 de 1989. Decreto 147 de 2000, que reglamenta la Ley 527 de 1999.Circular AGN No. 1 de 1997. Acuerdo 060 de 2001 del AGN Circular AGN No. 2 de 1997. Acuerdo 038 de 2002 del AGN artículos 8 y 9, Ley 962 de Julio 8 del 2005 Art. 25. Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, Norma Técnica NTCGP 1000:2009, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Información Interna y Externa. Marco Legal.		Entidades Públicas y/o Privadas. Órganos de Control. Instituciones Educativas. Funcionarios y/o Exfuncionarios. Ciudadanía.	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Diseñar Tablas de Retención Documental. Diseñar Tablas de Valoración de Documental. Diseñar el Programa de Gestión Documental.	Secretaria. Secretaria Secretaria	
H	Revisión documental Aplicación de las TRD y TVD. Ejecutar el Programa de Gestión Documental.	Secretaria Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.	

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

	Realizar el Inventario Documental. Realizar Transferencia Documental	Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.
V	Realizar auditorías al Sistema de Gestión Documental Seguimiento a recomendaciones	Personero Municipal, y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión. Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.
A	Formulación acciones preventivas y correctivas.	Personero Municipal, secretaria y/o contratistas profesionales de apoyo a la gestión.
PRODUCTOS		CLIENTES
	Tablas de Retención de Documental. Tablas de Valoración Documental. Programa de Gestión Documental. Inventario documental. Transferencia Primaria (Documental)	Personero Municipal Personero, Instituciones y Comunidad
RIESGOS DEL PROCESO	Pérdida de Información. Perdida de Acervos Documentales. Insuficiente capacidad institucional Errada aplicación de las TRD y TVD	
PUNTOS DE CONTROL	Inventario Documental. Transferencia Documental. Seguimiento a recomendaciones	
INDICADORES DEL PROCESO	Eficiencia	Cumplimiento de cronogramas
	Eficacia	Cobertura del programa de documental
	Efectividad	Porcentaje transferencia documental

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

MODELO DE OPERACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	Ev-01
		Versión	02
Proceso: EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		Fecha formulación	Mayo de 2009
CLASE: Evaluación		Fecha última modificación	Mayo de 2016
DESCRIPCIÓN	Evaluación de los procesos y seguimiento a los controles a través de los cuales se cumple la misión institucional.		
OBJETIVO	Mejorar continuamente la capacidad de respuesta ante los requerimientos de la comunidad y las instituciones en cumplimiento de la misión.		
NORMATIVIDAD	Constitución Política de 1991, Ley 87 de 1993, Ley 136 de 1994, Ley 872 de 2004, Decreto 943 de 2014, Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015.		
RESPONSABLE	Personero Municipal		
INSUMOS		PROVEEDORES	
Normatividad vigente. Requerimientos institucionales. Información de gestión de los procesos.		Entidades Públicas y/o Privadas. Órganos de Control. Ciudadanía, Funcionarios.	
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
P	Fijación de criterios Definición y conocimiento de metodologías Programación de auditorías internas	Personero Municipal Personero Municipal Personero Municipal	
H	Revisión documental Realización de auditorías Levantamiento de hallazgos Elaboración de Informes. Formulación de recomendaciones. Suscripción de Planes de Mejoramiento.	Auditor Interno. Auditor Interno. Auditor Interno. Auditor Interno. Auditor Interno. Auditor Interno.	
V	Cierre de auditoría. Discusión del Informe de Auditoría	Personero Municipal, Auditor interno Personero Municipal	
A	Seguimiento al Plan de Mejoramiento.	Personero Municipal	
PRODUCTOS		CLIENTES	
Informes de auditoría Planes de Mejoramiento		Personero Municipal Personero, Instituciones y Comunidad	
RIESGOS DEL PROCESO	Información insuficiente. Insuficiencia de personal para auditorías. Falta de Independencia del auditor. Errada interpretación de hechos y datos.		
PUNTOS DE CONTROL	Fijación de criterios Programación de auditorías Cierre de auditoría Seguimiento a plan de mejoramiento		
INDICADORES	Eficiencia	Cumplimiento de cronogramas	

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

DEL PROCESO	Eficacia	Cobertura del programa de auditoría
	Efectividad	Cobertura de plan de mejoramiento

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID, CUNDINAMARCA
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO

El Modelo de Operación por Procesos requiere ser adoptado formalmente y difundido, de tal forma que se asuma la responsabilidad por el desarrollo de los procesos, la calidad de los productos generados, el control de los riesgos identificados y la medición de los indicadores asociados a cada uno de ellos.

Ante eventuales cambios en los objetivos, las políticas, la estructura o ante la identificación de oportunidades de mejora en la operación, el modelo deberá ser actualizado dejando evidencia de los cambios realizados, los motivos que los justifican y garantizando la certeza respecto a la versión vigente a través de la generación de registros, la adopción oficial, la divulgación y el control de copias de los respectivos documentos.

CONCLUSIONES

El Modelo de Operación por procesos y su representación gráfica a través del Mapa de Procesos permite concebir la actuación de la entidad de manera integral donde a pesar de tener definidos unos responsables de proceso es claro que ninguno de ellos puede actuar de manera aislada dentro del esquema organizacional y menos en el esquema de procesos.

La necesaria interdependencia de los diferentes procesos garantiza sinergias para la generación de mayores niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión pública. Superar la visión funcional que ha caracterizado las entidades públicas donde cada funcionario cumple de manera aislada las funciones que le han sido asignadas permitirá evolucionar al concepto de proceso donde se tiene la conciencia de estar trabajando en equipo para la consecución de objetivos comunes a la institución.

Para la Personería Municipal de Madrid - Cundinamarca, dado su reducido tamaño, la ejecución de los procesos resulta simple, y sin interacciones al interior de la Organización, sin que ello sea impedimento para concebir el modelo, pero sí un riesgo evidente para el ejercicio del control interno, pues al no contar con personal suficiente no es posible generar independencia frente a los procesos y por lo tanto se requiere contar con los servicios de un auditor idóneo en los términos de la Ley 87 de 1993 para desarrollar anualmente los programas de auditoría y evaluación independiente.