



**RESOLUCIÓN No. 064**  
**(Septiembre 17 de 2013)**

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**

**LA DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

En uso de las atribuciones conferidas por el Personero Municipal de Floridablanca mediante Resolución 068 de Julio 09 de 2012 y el Acuerdo Municipal 007 de 2012, y

**CONSIDERANDO:**

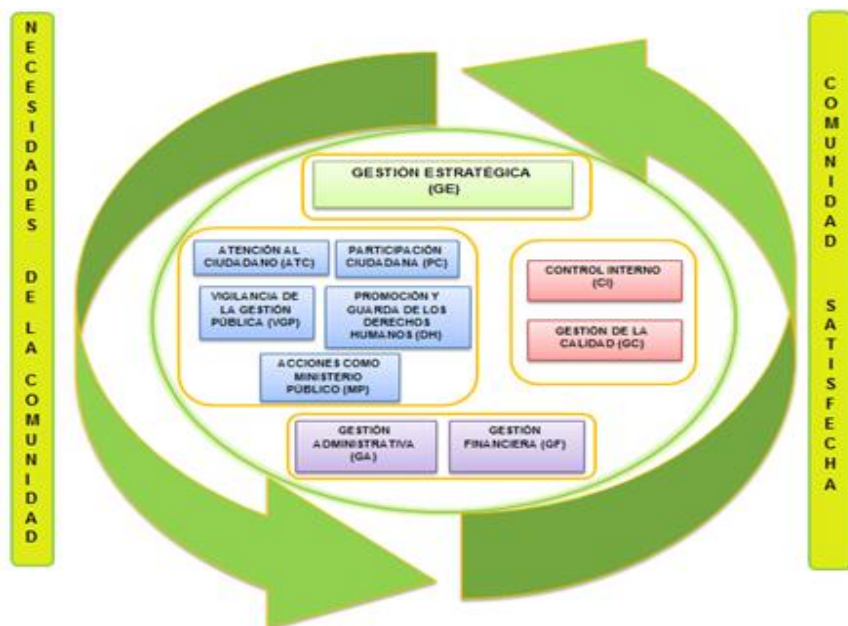
1. Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley.
2. Que el artículo 114 ibídem en concordancia con el literal b del artículo 3 de la Ley 87 de 1993, señala que corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
3. Que el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, establece que las entidades públicas deberán implantar los aspectos necesarios que orienten la aplicación del control interno.
4. Que el Decreto 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993 prevé como instrumento para garantizar el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, la elaboración, adopción y aplicación de manuales de procedimientos.
5. Que el MECI 1000:2005, en el numeral 1.1 promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí.
6. Que la Ley 872 de 2003 crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en cumplimiento del literal e de su artículo 5° establece que el sistema de calidad debe permitir el ajuste de los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.
7. Que el Decreto 4110 del 2004, reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004).
8. Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004), en su numeral 4.1 establece en el literal a) que la entidad debe identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que le ha sido asignada.

9. Que la norma en cita, en su numeral 4.2.1 establece que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir, según los literales c) los procedimientos documentados requeridos en esta norma, y d) los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
10. Que en mérito de lo expuesto, se hace necesario adoptar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Floridablanca.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°. OBJETIVO.** Adoptar como Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Floridablanca, el documento anexo para aplicación en todas las dependencias de la Entidad, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

**MAPA DE PROCESOS DE LA PERSONERÍA DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**



**Artículo 2°. AMBITO DE APLICACIÓN.** La ejecución de los procesos y procedimientos contemplados en el citado manual, será realizada por los Servidores Públicos de la Personería Municipal, atendiendo las Normas de Control Interno.

**Artículo 3°. CREACIÓN, SUPRESIÓN, ADICIÓN O MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.** Los Servidores Públicos de la Personería Municipal, interesadas, deberán presentar y solicitar al Comité de coordinación de Control Interno, las modificaciones y actualizaciones a los procesos y procedimientos.



**Artículo 4º. DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN.** La responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar los procedimientos documentados está en las dependencias y áreas de la Personería Municipal.

**Parágrafo Primero:** Las modificaciones y actualizaciones de los procedimientos deberán constar en actas escritas de aprobación, que resulten de las reuniones semestrales del Comité.

**Parágrafo Segundo:** En caso de cambio o modificación total o parcial de Leyes, Decretos, Resoluciones y otras que afecten de manera sustancial los Procesos y Procedimientos, se reunirá extraordinariamente el Comité para realizar los ajustes correspondientes.

**Parágrafo Tercero:** Toda modificación o actualización del Manual de procesos y Procedimientos, aprobada por el Comité, deberá realizarse mediante el Acto Administrativo correspondiente.

**Artículo 5º. VIGENCIA.** Los procedimientos aquí relacionados quedarán vigentes a partir de la fecha de expedición de la presente resolución y su aplicación será de obligatorio cumplimiento en todas sus actividades.

**Artículo 6º.** El Manual de Procesos y Procedimientos hace parte integral del presente acto Administrativo.

**Artículo 7º.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Floridablanca, a los diecisiete (17) días del mes de Septiembre de 2013.

Original firmado  
**ALMA J. OSORIO AGUIRRE**  
Directora de Gestión Administrativa y Financiera



**MANUAL DE  
PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
FLORIDABLANCA**

**AÑO 2013**



## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIA NORMATIVA
4. MARCO CONCEPTUAL
  - 4.1 DEFINICION DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
    - 4.1.1. OTRAS DEFINICIONES
5. MISION.
6. FUNCIONES
7. VISIÓN
8. PRINCIPIOS
9. ESTRUCTURA ORGÁNICA
10. MAPA DE PROCESOS
11. OBJETIVOS INSTITUCIONALES
12. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
13. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
14. FORMATOS



## 1 INTRODUCCIÓN

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

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería del Municipio de Floridablanca - Santander, que permite facilitar a los Servidores Públicos de la entidad el aprendizaje, proporcionando las orientaciones precisas que requiere las diferentes áreas fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución; para ello se describe en forma lógica y detallada cada uno de las actividades a seguir.

Por lo anterior, la información del funcionamiento interno debe ser actualizada, clara y concisa, en lo que respecta a descripción de actividades y responsables de su ejecución, facilitando igualmente el proceso de inducción del cargo, adiestramiento y capacitación de los funcionarios.

## 2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de Procesos y procedimientos de la Personería del Municipio de Floridablanca – Santander, comprende la identificación y descripción de todos los procesos y procedimientos de la entidad

## 3 REFERENCIA NORMATIVA

□ **Constitución política de 1991:** (artículo 83, 84, 209 y 333): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa de la actividad económica y la iniciativa privada.

□ **Código contencioso administrativo:** (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.

• **La ley 87 de noviembre de 1993:** (artículo 1 y 4) establece el ejercicio del control Interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y de procedimientos.



- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Directiva presidencial 02 del 5 de abril de 1994:** define la política administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- **Documento CONPES 2190 del 21 de junio de 1995:** define la función pública orientada a resultados.
- **Ley 489 de 1998:** (artículo 18) establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.
- **Directiva presidencial del 24 de diciembre de 1999:** Define los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- **Directiva presidencial 002 del 28 de agosto del 2000:** Presenta la agenda de conectividad como una política de estado para manifestar el uso de las tecnologías de información.

## 4. MARCO CONCEPTUAL

### 4.1 DEFINICION DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

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

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

#### 4.1.1. OTRAS DEFINICIONES.

**ACTIVIDAD.** Es un conjunto de tareas ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso. Estas se describen paso a paso, el área responsable, y el cargo responsable, ya que el procedimiento puede vincular varias dependencias. Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un proceso que agregan valor al mismo, permitiendo el logro de resultados.



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

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

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

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

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

**EFICIENCIA:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se ejecuten menores recursos. Uso óptimo de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos con un mínimo de inversión.

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

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

**PROCESO:** Es una serie de fases, pasos o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, transformando recursos para la satisfacción de una necesidad. Es una serie de actividades que deben ejecutar los servidores públicos, relacionadas entre sí para el desarrollo de una actividad o un hecho. Un proceso parte de las siguientes





premisas: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Y por qué se hace? Todo proceso debe estar sujeto al principio de legalidad.

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

## 5. MISION.

Trabajar por la promoción y guarda de los derechos humanos, la protección del interés colectivo, la vigilancia de la gestión pública y la participación ciudadana mediante una gestión oportuna y de calidad.

## 6. FUNCIONES

Corresponde al Personero Municipal, en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas (artículo 169 Ley 136 de 1.994).

De igual manera, el Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la ley y los acuerdos, las siguientes funciones (artículo 178 de la Ley 136 de 1.994):

- Vigilar el cumplimiento de la constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución Política (acción de cumplimiento).
- Defender los intereses de la sociedad.
- Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.
- Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, bajo la supervigilancia de los Procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las investigaciones (artículo 9 del Decreto No. 0262 de

2.000). Las apelaciones contra las decisiones del Personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia de los procuradores departamentales.

- Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales. (Código de Procedimiento Penal. Ley 0600 de 2000). Artículo 123. Competencia de los Personeros Municipales: Los Personeros municipales cumplirán las funciones de Ministerio Público en los asuntos de competencia de los juzgados penales municipales y promiscuos y de los fiscales delegados ante los jueces del circuito, municipales y promiscuos, sin perjuicio de que las mismas sean asumidas directamente por funcionarios de la Procuraduría General de la Nación. Artículo 124. Garantía de los derechos humanos. Los agentes del Ministerio Público deben garantizar que en todas las actuaciones se respeten los derechos humanos y formularán denuncia por cualquier violación a los mismos. Igualmente, están obligados a proteger los derechos de los condenados y deberán actuar ante los jueces de ejecución de penas y medidas de seguridad en todo lo relacionado con las funciones de éstos.
- Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales. (Código de Procedimiento Penal. Ley 0600 de 2000).
- Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.
- Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley. (Constitución Política de Colombia, artículo 23). (Código Contencioso Administrativo, Decreto 001 de 1.984). Artículo 5º. Derecho de petición en interés general. Peticiones escritas y verbales. Artículo 6º. Término para resolver. Artículo 7º. Desatención de peticiones. Artículo 9º. Derecho de petición en interés particular. Artículo 10. Requisitos especiales. Artículo 31. Deber de responder peticiones. Artículo 32. Trámite interno de peticiones.
- Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo.
- Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la constitución o la ley.
- Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.

- Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.
- Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
- Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil. (Constitución Política de Colombia, artículo 23) (Ley 472 de 1.998. Acciones populares y de grupo, artículo 12, titulares de las acciones).
- Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado. (Decreto 2788 de 2003 “por el cual se unifica y reglamenta el Comité de Reglamentación y Evaluación de Riesgos de los Programas de Protección de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia”).
- Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el defensor del pueblo en el territorio municipal. (Constitución Política de Colombia, artículo 283). (Ley 024 de 1.992 “por la cual se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones”). Artículo 6°. Apoyo a los personeros municipales. Artículo 10. Delegación de funciones en los Personeros Municipales.
- Interponer por delegación del defensor del pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión. (Constitución Política de Colombia, artículo 86. Acción de Tutela). (Decreto 2591 de 1.991, Artículo 49. Delegación en personeros. Artículo 50. Asistencia a los personeros). (Ley 024 de 1.992 “por la cual se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones”). Artículo 24. Coordinación para la interposición de la Acción de Tutela (...). Numeral 3°. Delegación y asistencia a Personeros Municipales.
- Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades. (Constitución Política de Colombia, artículo 87. Acción de Cumplimiento, artículo 88 acciones populares). (Código de Procedimiento Civil. Artículo 450. Posesorios especiales. Artículo 1005. Acciones Populares). (Decreto 0262 de 2.000, Artículo 44. Procuradores Judiciales con funciones de intervención en los procesos contencioso administrativo). (Ley 393 de 1997 por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Artículo 1º. Objeto de la ley. Artículo 4º. Titulares de la acción. Literal a). (...). Personeros municipales). (Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. Artículo 1º. Objeto de la ley. Artículo 4º. Derechos e intereses colectivos). El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del alcalde, de los Concejales y del contralor. Tal competencia corresponde a la Procuraduría General de la Nación la cual discrecionalmente, puede delegarla en los personeros. (Decreto 0262 de 2.000, Artículo 9º. Procuraduría auxiliar para asuntos disciplinarios. Artículo 25. Funciones disciplinarias de las Procuradurías Delegadas. En primera instancia. Artículo 76. Procuradurías Distritales y Provinciales. Funciones. Numeral 1º. Conocimiento en primera instancia. Literal a). Procesos disciplinarios contra alcaldes de municipios que no sean capital de departamento, concejales, personeros, (...). La Procuraduría General de la Nación, a su juicio, podrá delegar en las personerías la competencia a que se refiere este artículo con respecto a los empleados públicos del orden nacional o departamental, del sector central o descentralizado, que desempeñen sus funciones en el respectivo municipio o distrito. (Ley 0734 de 2002. Código Disciplinario Único. Artículo 1º. Titularidad de la potestad disciplinaria. Artículo 2º. Titularidad de la acción disciplinaria. Artículo 3º. Poder disciplinario preferente).

- Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley. (Constitución Política de Colombia, artículos 2, 3, 40 etc.). (Ley 134 de 1.994. “Mecanismos de participación ciudadana”). (Ley 850 de 2.003. “Veedurías ciudadanas”). (Ley 0190 de 1995. Régimen de servidores públicos. Artículo 51. Obligación de las alcaldías de publicar en sitio visible una relación de bienes adquiridos y servicios contratados. Vigilancia por el Personero Municipal. (Decreto 2223 de 1996 “por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios).
- Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la dirección nacional de atención y trámite de quejas.
- Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y



exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes. (Ley 0715 de 2001. Sistema General de Participaciones. Artículo 89. Seguimiento y control fiscal de los recursos del Sistema General de Participaciones).

- Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias. (Ley 850 de 2.003).
- Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el defensor del pueblo. (Ley 024 de 1.992. "Organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo").

Así mismo, en los municipios donde no exista Contraloría municipal, el Personero ejercerá las funciones de veedor del tesoro público. Para tal efecto tendrá las siguientes atribuciones (*Ley 617 de 2.000, artículo 24*):

- Velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa establecidos en la ley, tales como: transparencia, economía, responsabilidad, ecuación contractual y selección objetiva.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Control Interno establecidos en la ley, tales como: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.
- Realizar las visitas, inspecciones y actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia de tesoro público municipal.
- Evaluar permanentemente la ejecución de las obras públicas que se adelanten en el respectivo municipio.
- Exigir informes sobre su gestión a los servidores públicos municipales y a cualquier persona pública o privada que administre fondos o bienes del respectivo municipio.
- Coordinar la conformación democrática a solicitud de personas interesadas o designar de oficio, comisiones de veeduría ciudadana que velen por el uso adecuado de los recursos públicos que se gasten o inviertan en la respectiva jurisdicción.
- Solicitar la intervención de las cuentas de la respectiva entidad territorial por parte de la Contraloría General de la Nación o de la Contraloría departamental, cuando lo considere necesario.



- Tomar las medidas necesarias, de oficio o a petición de un número plural de personas o de veedurías ciudadanas, para evitar la utilización indebida de recursos públicos con fines proselitistas.
- Promover y certificar la publicación de los acuerdos del respectivo concejo municipal, de acuerdo con la ley.
- Procurar la celebración de los cabildos abiertos reglamentados por la ley. En ellos presentará los informes sobre el ejercicio de sus atribuciones como veedor del Tesoro Público.
- 

## 7. VISIÓN

Seremos reconocidos en el 2016, como una institución Transparente y Humanista, comprometidos con la construcción de una Floridablanca Democrática, Pluralista e Incluyente

## 8. PRINCIPIOS

**Legalidad:** En nuestra gestión tiene primacía los principios y normas constitucionales, la ley en todas sus expresiones y no la voluntad de las personas.

**Humanismo:** Soportados en los postulados del Estado Social de derecho; aplicamos y hacemos visibles los valores fundamentales del humanismo constitucional; privilegiando el ser humano, la familia y la sociedad

**Moralidad:** Todos los servidores públicos en el ejercicio de nuestras competencias actuarán con rectitud, lealtad y honestidad.

**Participación:** Promoveremos y atenderemos las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones, veedores y comunidades encaminadas a intervenir en las decisiones que los afecten y en el control de la gestión pública.

**Transparencia:** Todas las actuaciones administrativas serán de dominio público y de fácil acceso para los ciudadanos; salvo reserva legal. Aplicamos los postulados del buen gobierno.

**Calidad:** Orientamos el servicio público con procesos y procedimientos que desarrollen los postulados de la eficiencia, eficacia, economía y celeridad.

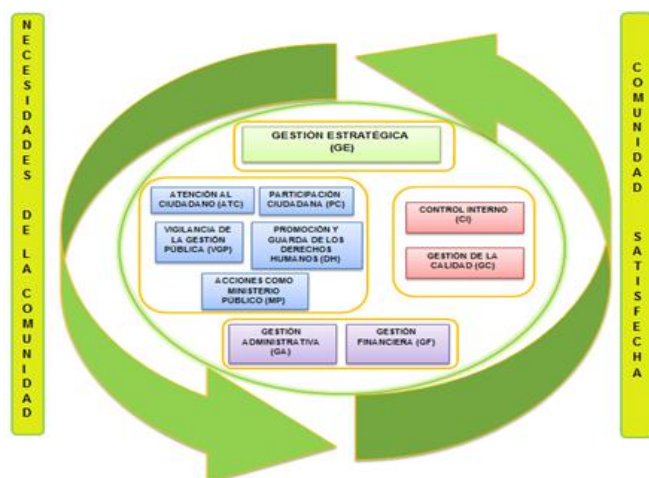


**Coherencia:** En el desarrollo misional y quehacer administrativo se garantizará la concordancia y relación armónica entre el servicio público, la normatividad y el entorno.

## 9. ESTRUCTURA ORGÁNICA



## 10. MAPA DE PROCESOS





## **11. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- 1.) Diseñar e implementar políticas y acciones para el cumplimiento efectivo de las competencias como Ministerio Público defensor de los Derechos Humanos y Veedor ciudadano.
- 2.) Promover la participación ciudadana y el control social de la administración de manera efectiva.
- 3.) Vigilar la gestión de la administración municipal (central-descentralizada)
- 4.) Modernizar institucionalmente la Personería Municipal de Floridablanca.

## **12. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.**

A partir de las funciones y los procesos misionales establecidos para la Personería Municipal de Floridablanca, se identificaron los siguientes productos y/o servicios en cumplimiento de la misión Institucional:

- Brindar asesoría a la comunidad en general.
- Orientar en la elaboración de tutelas
- Elaborar demandas
- Intervenir ante hospitales, juzgados, fiscalía, policía, DAS, ejército etc.
- Asistir a audiencias públicas y preparatorias ante los Juzgados
- Asistir a conciliaciones en Comisaría de Familia e Inspección de Policía.
- Intervenir en los procesos civiles, penales, de policía, de familia ante las autoridades administrativas en defensa del orden jurídico
- Notificar en fiscalía, juzgado, comisarías e inspecciones de policía
- Asistir a las diligencias de allanamientos y destrucción de material incautado programados por la Fiscalías.
- Iniciar investigaciones o indagaciones disciplinarias
- Oficiar y practicar visitas a los diferentes entes y dependencias municipales a fin de cumplir con comisiones.
- Realizar seguimiento a la Contratación Municipal.
- Programar capacitaciones en promoción y divulgación de Derechos Humanos.
- Coordinar programas propios de la misión de la Personería
- Asistir a reuniones del comité de desplazados, prevención y desastres, consejo de política social, SISBEN, comité de estratificación socio económica, juntas de seguridad
- Incentivar el control social y la participación ciudadana en la gestión pública
- Entrevistar a personas desplazadas y víctimas de la violencia y tomar declaraciones
- Elaborar boletas de citación
- Escuchar en versión y declaración a ciudadanos en general
- Realizar visitas a dependencias municipales
- Digitar diligencias de versiones y declaraciones
- Hacer notificaciones personales





- Hacer notificaciones por edicto
- Digitar preguntas de versiones y declaraciones
- Elaborar oficios, derechos de petición y demás documentación
- Realizar acompañamiento a ciudadanos para realizar trámites varios
- Elaborar autos ( de indagación e investigaciones disciplinarias internas)
- Realizar notificación de apertura (investigaciones disciplinarias internas)
- Citar a versiones y declaraciones (investigaciones disciplinarias internas)
- Recepcionar declaraciones (investigaciones disciplinarias internas)
- Recepcionar versiones libres (investigaciones disciplinarias internas)
- Recibir las diligencias dentro de las investigaciones (investigaciones disciplinarias internas)
- Elaborar oficios de reclamación ante las empresas de servicios públicos
- Solicitar y tramitar ayuda humanitaria ante la Red de Solidaridad Social
- Acompañar a funcionarios del SISBEN por reclamaciones área rural
- Acompañar a funcionarios de Acción social para seguimientos de inversión de los dineros del programa “Familias en Acción”
- Acompañar a funcionarios del SISBEN por reclamaciones área urbana



### 13. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



TIPO DE PROCESO	PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS	OBJETIVO	LÍDER DEL PROCEDIMIENTO	HORARIO
MISIONAL	1. ATENCIÓN AL CIUDADANO (ATC)	Directora De Gestión Administrativa Y Financiera	1. Nombre: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN INICIAL	Recibir a la Comunidad, Peticiones, Quejas Y Reclamos De Forma Escrita, Telefónica O Virtual	Técnico Administrativo	
			2. Nombre: ORIENTACIÓN Y ASESORIA AL CIUDADANO	Asesorar a la comunidad en las inquietudes o temas de competencia institucional.	Técnico Administrativo	
			3. Nombre: SEGUIMIENTO Y RESPUESTA	Hacer seguimiento a las P,Q, R y su efectiva respuesta	Técnico Administrativo	
	2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PC)	Personero Municipal	1. Nombre: PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	Facilitar mecanismo que promuevan la participación social.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
			2. Nombre: ACOMPAÑAMIENTO A LA COMUNIDAD	Atender Visitas Y Reuniones	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
			3. Nombre: PROPAGAR ESTRATEGIAS IEC- (Información, Educación y Comunicación)	Promover la implementación las Estrategias De Información, Educación Y Comunicación En Asuntos Relacionados Con Las Competencias De Ley	Dir. Gestión Activa y Financiera	
			4. Nombre: INSCRIPCIÓN DE VEEDURÍAS Y OTRAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN SOCIAL	Tramitar Las Actas Administrativas Para La Legalización De Veedurías Ciudadanas	Personero Auxiliar	
			5. Nombre: VIGILANCIA- CUMPLIMIENTO MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CONSTITUCIONAL Y LEGAL	Velar Por La Efectividad Del Derecho De Petición, la tutela, La Acción Popular Y De Grupo	Personero Auxiliar	
			6. Nombre: PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO	Promover el trabajo en igualdad, equidad social y de género a favor de un desarrollo integral y equitativo.	Personero Auxiliar	



TIPO DE PROCESO	PROCESO	LIDER DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS	OBJETIVO	LIDER DEL PROCEDIMIENTO	HORARIO
MENSUAL	3. VIGILANCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA (VGP)	Personero Municipal	1. Nombre: VIGILANCIA AL PLAN DE DESARROLLO	Realizar el seguimiento que promueva el cumplimiento de la mesa del Plan de Desarrollo Municipal	Din. Gestión Activa y Financiera	
			2. Nombre: VIGILANCIA DEL TERRENO.	Hacer Seguimiento a las Finanzas Públicas Municipales	Din. Gestión Activa y Financiera	
			3. Nombre: VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	Velar por Servicios Públicos De Calidad	Profesional Especializado	
			4. Nombre: VIGILANCIA EN ASUNTOS AMBIENTALES.	Propender por un ambiente saludable para la comunidad.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
			5. Nombre: VIGILANCIA EN EL URBANISMO Y ESPACIO PÚBLICO.	Vigilar el cumplimiento al plan de ordenamiento territorial -POT	Profesional Especializado	
			6. Nombre: VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE DECISIONES JUDICIALES.	Realizar el seguimiento que promueva el cumplimiento de las decisiones judiciales.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
	4. ACCIONES COMO MINISTERIO PÚBLICO (MP)	Personero Auxiliar	1. Nombre: FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	Recoger las Quejas Y Llevar Los Trámites De Procesos Disciplinarios	Personero Auxiliar	
			2. Nombre: PROMOVER EL DÍA.	Defender a la comunidad según los parámetros del Derecho Internacional Humanitario	Personero Delegado para la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, La Familia Y El Menor	
			3. Nombre: PRESENCIA INSTITUCIONAL.	Participar En Comités, Mesas De Trabajo y demás espacios de su competencia.	Personero Auxiliar	
			4. Nombre: INTERVENCIONES ANTE ENTIDADES JUDICIALES	Ejercer Como Ministerio Público Ante Las Autoridades Judiciales.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
			5. Nombre: INTERVENCIONES ANTE ENTIDADES POLICIALES.	Ejercer Como Ministerio Público Ante Las Autoridades policivas.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	
			6. Nombre: INTERVENCIONES ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	Ejercer Como Ministerio Público Ante Las Autoridades Administrativas	Personero Auxiliar	
			7. Nombre: DEFENSA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.	Vigilar Y Socorrer En Cumplimiento De Las Normas Del Estado Social De Derecho E Imponer Las Sanciones Y Recursos Corregendolas	Personero Delegado para la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, La Familia Y El Menor	
			8. Nombre: MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	Promover, asesorar y hacer acompañamiento en pro de la conciliación entre las actores involucrados que lo soliciten.	Personero Delegado para la Vigilancia Activa, Política, Judicial y Ambiental	



TIPO DE PROCESO	PROCESO	LIDER DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO S	OBJETIVO	LIDER DEL PROCEDIMIENTO	HORARIO
MINORIAL	5. PROMOCION Y GUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS (DH)	Personero Auxiliar	1. Nombre: <b>ABUSOS EN COHA.</b>	Dar Orientación A La Comunidad En Derechos Civiles Y Políticos, En Los Derechos Económicos, Sociales Y Culturales, En Los Derechos Colectivos Y Del Ambiente, En La Defensoría Pública, En La Interacción De Justicia De Tullio Y En Derechos De Petición.	Personero Delegado para la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, La Familia Y El Menor	
			2. Nombre: <b>ATENCIÓN A POBLACION VÍCTIMA.</b>	Oligarcar Formulario De Solicitud De Reparación Administrativa (Decreto 1000 De 2008), De Registros De Hechos Individuales A Grupos Organizadas Al Margen De La Ley (Ley 970 De 2005), Formulario Único De Declaración De Daños (Ley 317 De 1997), Formulario Único De Solicitud Individual De Investigación En El País, De Medida Inmobiliar De La Medida De Protección E Ingreso Al Registro Único De Predios Y Terrenos Abandados (RURTA), Para Calificación Del Defensor Público.		
			3. Nombre: <b>DEFENSA A POBLACION CASO DE ABUSO</b> 4. Nombre: <b>PROTECCIÓN A INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER Y FAMILIA.</b>	Velar por las COHA De La Policía Que Cope Las Cárculas Proteger a todos los menores e Infanciales, Los Derechos De Las Niñas, Las Niñas Y Los Adolescentes, La Mujer Y La Familia.		
APOYO	1. GESTION FINANCIERA (GF)	Directora De Gestión Administrativa Y Financiera	1. Nombre: <b>PRELIMINAR.</b>	Preparar y Ejecutar el Presupuesto de cada una de las unidades de trabajo.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			2. Nombre: <b>CONTABILIDAD.</b>	Llevar la Contabilidad Pública Y Las Reservas Informales De Reservas Informales Y Reservas Informales Y Reservas Informales Y Reservas Informales.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			3. Nombre: <b>TREASURÍA.</b>	Realizar los procesos de Facturación y Pagos por servicios a prestar las valoras correspondientes a las unidades Informales y Reservas.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			4. Nombre: <b>INFORMES Y REPORTES FINANCIEROS.</b>	Elaborar Informes y reportes sobre la gestión financiera a entes de control y otras instancias.	Din. Gestión Activa y Financiera	
	2. GESTION ADMINISTRATIVA (GA)	Directora De Gestión Administrativa Y Financiera	1. Nombre: <b>TALENTO HUMANO.</b>	Coordinar La Planeación De Capacidad, En El Organismo y medidas para el buen desarrollo y motivación de los funcionarios.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			2. Nombre: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL.</b>	Coordinar La Implementación De La Ley General De Archivos En El Archivo De Gestión Y El Archivo Central.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			3. Nombre: <b>INVENTARIO.</b>	Actualizar Planes Y Contablemente Los Inventarios De Bienes, Cuentas De Baja O Ingresadas Las Correspondientes.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			4. Nombre: <b>CONTRATACIÓN.</b>	Realizar La Contratación Por Encargo Para Realizar En El Marco Del Modelo General De Contratación Estatal Y Otros Procedimientos.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			5. Nombre: <b>ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN SOCIAL.</b>	Realizar la recolección y análisis de datos que apoyen la toma de decisiones y la investigación social, en el área en que corresponde.	Din. Gestión Activa y Financiera	
			6. Nombre: <b>INFORMES Y REPORTES ADMINISTRATIVOS.</b>	Elaborar Informes y reportes de la gestión administrativa a entes de control y otras instancias.	Din. Gestión Activa y Financiera	



TIPO DE PROCESO	PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS	OBJETIVO	LÍDER DEL PROCEDIMIENTO	HORARIO
EVALUACIÓN Y CONTROL	1. GESTIÓN DE LA CALIDAD (GC)	Directora De Gestión Administrativa Y Financiera	1. Nombre: AUDITORÍA DE CALIDAD.	Definir el Plan de Auditorías y su aplicación	Dir. Gestión Activa. y Financiera	
			2. Nombre: SEGUIMIENTO Y MEJORA	Realizar Las Acciones De Seguimiento A Los Planes Existentes Y Proponer Las Acciones Preventivas Y Correctivas Para Garantizar El Mejoramiento Continuo En Procesos Y Procedimientos.	Dir. Gestión Activa. y Financiera	
			3. Nombre: INFORMES Y REPORTE DEL SGC N TOGP 1000/2009.	elaborar y reportar informes sobre el SGC N TOGP 1000/2009 a entes de control y otras instancias.	Dir. Gestión Activa. y Financiera	
	2. CONTROL INTERNO (CI)	Personero Municipal	1. Nombre: AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.	Definir el Plan de Auditorías y su Aplicación Al MECI en Todos Sus Componentes Y Elementos.	Prof. Universitario	
			2. Nombre: INFORMES Y REPORTE DEL MECI.	elaborar y reportar informes del MECI - como del estándar de control interno a entes de control y otras instancias.	Prof. Universitario	
DIRECCIÓN	GESTIÓN ESTRATÉGICA (GE)	Personero Municipal	1. Nombre: POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	Definir las Políticas de Funcionamiento que garanticen el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional formulado	Personero Municipal	
			2. Nombre: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	Proyectar el Plan Estratégico Institucional para el periodo constitucional.	Personero Municipal	

#### 14. FORMATOS

FORMATOS	CÓDIGO
SOLICITUD Y/O APOYO	PGA 001
ACTA DE REUNIÓN	PGA 002
LISTA DE ASISTENCIA	PGA-002-01
RELACIÓN DE ACTAS	PGA-002-02
SOLICITUD DE INSUMOS PARA EL PLAN DE COMPRAS	PGA 003
ENTREGA DE ELEMENTOS DE CONSUMO	PGA 003-1
RELACIÓN DE BIENES MUEBLES OBJETO DE DONACIÓN A LA PERSONERIA	PGA 004
DAR DE BAJA BIENES MUEBLES INSERVIBLES POR DESGASTE DETERIORO U OBSOLECENCIA	PGA 004-01
INVENTARIO DE BIENES DE LA ENTIDAD	PGA 004-02
ENTREGA EN DONACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES DADOS DE BAJA	PGA 004-03
RELACIÓN ELEMENTOS RECIBIDOS COMO PRÉSTAMO	PGA 004-04
RELACIÓN DE BIENES MUEBLES RCIBIDOS COMO DONACIÓN	PGA 004-05
INCLUIR Y DAR DE BAJA BIENES MUEBLES DE INVENTARIO	PGA 005
REQUISITOS PARA CONTRATOS DE MÍNIMA CUANTÍA	PGA 006
INVITACIÓN PÚBLICA	PGA 006-1
ESTUDIOS PREVIOS CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD	PGA 006-2
LISTADO DE RECEPCIÓN DE OFERENTES	PGA 006-3
ACTA DE APERTURA Y VERIFICACIÓN	PGA 006-4
CARTA DE ADJUDICACIÓN CONTRATO	PGA 006-5

CONTRATO DE MÍNIMA CUANTÍA	PGA 006-6
ACTA DE INICIO	PGA 006-7
ACTA DE EJECUCIÓN	PGA 006-8
ACTA DE LIQUIDACIÓN	PGA 006-9
REQUISITOS PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	PGA 007
ESTUDIOS PREVIOS CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD	PGA 007-01
CONTROL HOJA DE VIDA	PGA 007-02
AUTORIZACIÓN DE AFILIACIÓN	PGA 007-03
CONTROL DE RESOLUCIONES	PGA-008
RELACIÓN DE RESOLUCIONES	PGA-009
APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE CALIDAD	PGA-010
VERIFICACIÓN	PGA-011
FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000:2009 Y DEL MECI	PGA-012
LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTCGP 1000:2009	PGA-013
RELACIÓN DE CORRESPONDENCIA ATENDIDA	PGA-014
RELACIÓN DE MEMORANDOS PARA DAR RESPUESTA	PGA-015
	PGA-016