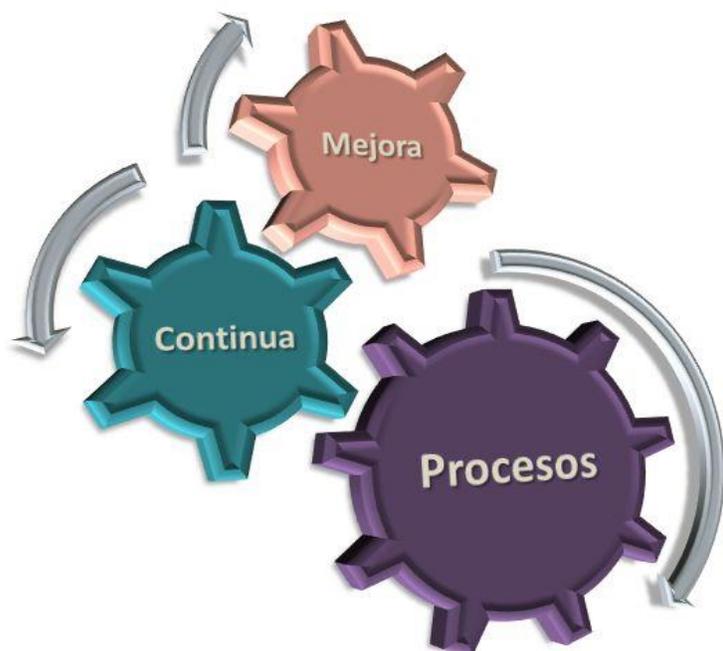


# PERSONERÍA DE MONTERÍA

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 2017



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	3
Direccionamiento estratégico.....	4
Enfoque por procesos.....	8
Identificación de procesos.....	10
Priorización de procesos.....	11
Clasificación de procesos.....	12
Mapa de procesos.....	13
Caracterización de procesos alta dirección.....	14
Caracterización de procesos gestión administrativa.....	15
Caracterización de procesos unidad para la protección del interés público.....	16
Caracterización de procesos unidad para la vigilancia de la conducta.....	17
Caracterización de procesos unidad para la protección de los derechos.....	18
Caracterización de procesos control interno.....	19
Caracterización de procesos gestión del talento humano.....	20
Caracterización de procesos gestión financiera.....	21
Caracterización de procesos contratación.....	22
Procedimientos del proceso alta dirección.....	23
Procedimientos del proceso gestión administrativa.....	27
procedimientos del proceso unidad para la protección de los derechos humanos y unidad para la protección del interés público.....	53
Procedimientos del proceso unidad para la vigilancia de la conducta oficial.....	57
Procedimientos del proceso control interno.....	59
Procedimientos del proceso gestión financiera.....	77
Procedimientos del proceso gestión del talento humano.....	112

Los manuales son documentos que permiten facilitar la adaptación de cada factor perteneciente a una empresa a los intereses primarios de esta. Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de gestión de la organización, por lo que deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores. El establecimiento de manuales es fundamental para la correcta gestión y funcionamiento de una empresa.

Cuando existen manuales de procesos y procedimientos en una institución es sinónimo de estandarización de las actividades y por tanto de organización, disminuyendo así la probabilidad de que se cometan errores en los procesos, debido a que todos los empleados hablan un mismo lenguaje, tienen un mismo sentido y objetivo de cómo realizar las tareas del día a día.

Con el presente manual se busca tener un marco de referencia de como se realizan las actividades en la personería de Montería de tal forma que sirva de referencia a todos los empleados de la institución y por tanto se disminuya la variabilidad en la toma de decisiones para tener procesos mas eficientes, eficaces y por tanto efectivos.

El siguiente manual contiene el mapa de procesos, procedimientos y caracterizaciones de los procesos de la personería, el cual fue elaborado de forma participativa con el personal de la institución.

### **Misión.**

Como representante del Ministerio Público, la Personería de Montería centra todo su accionar en la promoción y protección de los derechos humanos de la comunidad monteriana, defendiendo sus intereses públicos, garantizando una labor proba y transparente y promocionando la prevención como la herramienta de intervención más efectiva para el actuar en lo público de cara a la ley y la Constitución, vigilando y controlando el actuar de la administración pública y propiciando la integración efectiva de las víctimas del conflicto armado como actores fundamentales para la construcción de una sociedad más incluyente

### **Visión.**

Para el año 2019 la Personería de Montería será reconocida como un ente que lucha y trabaja con compromiso por la participación e integración ciudadana de la comunidad del municipio de Montería, bajo el eje central de la promoción y protección de los derechos humanos, la vigilancia y control de lo público, la defensa de los derechos de lo más vulnerables entre ellos las víctimas, los niños, las mujeres y los detenidos en las cárceles. Será ejemplo de probidad y transparencia en el manejo de los recursos institucionales y líder en la promoción de la paz y la reconciliación municipal y departamental.

### **Valores y principios éticos.**

#### Valores Institucionales

Los Valores institucionales son acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y el logro de los objetivos estratégicos. Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todos los funcionarios de la Personería de Montería.

- **Transparencia:** garantía del actuar administrativo y misional acorde a los intereses generales.

- **Responsabilidad:** cumplir a cabalidad con las funciones inherentes a la entidad.
- **Probidad:** honestidad y eficiencia en el manejo de los asuntos de la entidad.
- **Cultura de servicio:** disposición de servir a los usuarios con eficiencia, calidad y calidez.
- **Prudencia:** adelantarse a las circunstancias, actuar con decoro.
- **Flexibilidad:** adaptarse rápidamente al entorno.
- **Justicia:** actuar bajo el marco legal aplicable.
- **Compromiso:** ir más allá de lo esperado, actuar entregando toda la capacidad.
- **Solidaridad:** ser empáticos para sumir como propias las demandas de otros.

### **Principios éticos.**

**El interés general prevalece sobre el interés particular.** La Personería de Montería, actuara siempre con la premisa de que el interés general prima sobre el particular, lo que garantiza el bien común y la atención del interés general.

**El cuidado de la vida en todas sus formas.** La protección de la vida es el principio máximo de actuación, fundamentado en el compromiso por la protección de los derechos humanos de cada integrante de la comunidad.

**El patrimonio público es de la comunidad.** La Personería de Montería actuara teniendo como principio que los recursos y bienes a su cargo son sagrados, por lo tanto su manejo será de forma honesta, responsable y transparente.

**La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.** La Personería de Montería dará a conocer a través de mecanismos de rendición de cuentas la información de su gestión, garantizando a todos los grupos de interés realizar seguimiento a la gestión y a la oferta de servicios institucional.

**La participación ciudadana como mecanismo de apoyo al control social.** La Personería de Montería orientara su actuar apoyándose en la comunidad para ejercer control eficaz como Ministerio Público.

**Actuar con eficacia.** La Personería de Montería velará por el cumplimiento oportuno, útil y efectivo de los objetivos institucionales.

**Celeridad.** Las actuaciones de la Personería de Montería se caracterizaran por la gestión eficiente de los procedimientos, evitando trámites innecesarios, o dilataciones en la atención de los usuarios, proveedores, servidores públicos, acreedores, las entidades públicas y privadas y el medio social en el que se desarrolla.

**Imparcialidad.** Todos los grupos de interés, personas naturales o jurídicas que utilicen los servicios o tengan relaciones con la Personería de Montería, no podrán sentirse afectados en sus intereses o ser objeto de discriminación.

### **Objetivos Estratégicos.**

#### **Eje estratégico 1**

##### **Como Promotor de la Defensa y Protección de los Derechos Humanos**

- **Objetivo estratégico**  
Defender y proteger los derechos fundamentales, garantizando el respeto por la vida, la salud y la dignidad humana.
- **Objetivo estratégico**  
Realizar seguimiento y control periódico a los índices de seguridad de la ciudad de Montería.
- **Objetivo estratégico**  
Atender, orientar e instruir de forma integral a la población desplazada y víctima del conflicto armado

#### **Eje estratégico 2**

##### **Como Garante del Interés Público**

- **Objetivo estratégico**  
Velar por la protección del interés general, medio ambiente y cuidado del patrimonio público de la comunidad monteriana.
- **Objetivo estratégico**  
Vigilar que la prestación de los servicios públicos domiciliarios se realice de acuerdo a las normas legales y necesidades de la comunidad monteriana.
- **Objetivo estratégico**  
Incentivar en la comunidad monteriana la vigilancia y control social por medio de mecanismos de participación ciudadana.

### **Eje estratégico 3**

#### **Como Órgano de Control vigilando la Conducta Oficial**

- **Objetivo estratégico**  
Vigilar la conducta y el buen actuar de los servidores públicos dentro de la jurisdicción de la ciudad de Montería.
- **Objetivo estratégico**  
Velar por la gestión de la transparencia de las entidades del orden territorial para la ciudad de Montería.

### **Eje estratégico 4**

#### **Propendiendo por la Eficiencia Administrativa**

- **Objetivo estratégico**  
Asegurar la satisfacción y el compromiso del cliente interno
- **Objetivo estratégico**  
Garantizar la conservación y protección de la memoria histórica de gestión institucional de la Personería de Montería.
- **Objetivo estratégico**  
Hacer uso eficiente y de forma transparente de los recursos públicos asignados a la entidad.

### **Eje estratégico 5**

#### **Apoyo Tecnológico para la Prestación del Servicio**

- **Objetivo estratégico**  
Fortalecer el uso de las TIC en la Personería Municipal de Montería.

### **PROCESO**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (NTCGP 1000;2009)

### **PROCEDIMIENTO**

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando registros o flujo de documentos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho. (NTCGP 1000;2009)

### **ENFOQUE SISTEMICO**

Un sistema es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito. (NTCGP 1000;2009)

Una organización es un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.

Es importante aclarar que los elementos o partes que componen un sistema se refieren al campo funcional. De este modo los elementos pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema, el cual contiene entradas que para la Personería Municipal de Montería son los usuarios y requisitos de los usuarios o clientes; procesos, que se dan dentro de la entidad e interactúan entre sí para lograr la consecución de los objetivos o prestación del servicio; y salidas, que son los resultados obtenidos (asesorías, atención al usuario), que pueden ser medidos en la entidad como la satisfacción de los servicios.

## **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Un enfoque basado en procesos es la gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se le asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.

Dentro de la Personería Municipal de Montería se llevan a cabo procesos de tipo estratégico, misionales u operativos y de apoyo, que por medio de su interrelación permiten el funcionamiento y la prestación del servicio de forma oportuna, eficiente y con calidad.

## **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

El modelo de operación por procesos de la Personería Municipal de Montería se estableció a partir de la identificación de cada uno de los procesos desarrollados al interior de la entidad, luego se priorizaron los procesos más importantes a través de la matriz de impacto total por proceso, después se clasificaron y mapearon los procesos y por último se realizó la caracterización de los procesos y se levantaron los procedimientos de la institución.

## IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PERSONERÍA

 <b>IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>	
ACTIVIDADES	PROCESOS
Planeación, toma de decisiones, diseño de estrategias, comunicaciones, manejo de las relaciones con los grupos de interés (stakeholders)	Alta dirección
Evaluación, seguimientos, auditorías	Control Interno
Inducción, reinducción, capacitación, bienestar e incentivos, evaluación de desempeño, seguridad y salud en el trabajo	Gestión del talento humano
Presupuesto, pagos (nomina, seguridad social, contratistas, servicios públicos, impuestos), contabilidad, caja menor	Gestión financiera
Almacén, sistemas de gestión (calidad, gestión documental, servicio al ciudadano, sistema de información)	Gestión administrativa
Contratación precontractual (Planeación (Estudios de necesidad, análisis de riesgos) contractual (celebración del contrato, término de ejecución) y poscontractual (acta de liquidación, acta final de ejecución)	Contratación
Atención y orientación a la ciudadanía monteriana en derechos humanos, Atención a Víctimas del Conflicto Armado, inscripción de Veedurías Ciudadanas,	Defensa y promoción de los derechos humanos
Vigilancia y el seguimiento a las actuaciones desarrolladas a todos los funcionarios de la administración municipal de Montería	Vigilancia de la conducta oficial
Quejas, recursos y reclamos ante las diferentes empresas prestadoras de servicios como servicios públicos, de transporte, entre otros; defensa y protección del medio ambiente	Unidad para la Protección del Interés Público

## PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS MAS IMPORTANTES DE LA PERSONERÍA



### MATRIZ DE PROCESOS, FACTORES Y OBJETIVOS PERSONERÍA MONTERÍA

PROCESOS	OBJETIVOS INSTITUCIONALES				FACTORES CRITICOS DE ÉXITO			ITPP. Impacto total por proceso
	Gestionar la promoción y defensa de los derechos humanos	Gestionar el interes público para defender a la ciudadanía	Gestionar la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos para garantizar la efectividad de las instituciones	Garantizar el acceso a la información publica para fomentar la transparencia institucional	Planificación y sistemas de gestión	Gestión del talento humano	Uso eficiente de los recursos	
Alta dirección	3	3	3	3	3	3	3	<b>2187</b>
Control Interno	2	2	2	3	3	3	3	<b>648</b>
Gestión del talento humano	1	1	1	1	2	3	1	<b>6</b>
Gestión financiera	1	1	1	1	2	3	3	<b>18</b>
Gestión administrativa	2	2	2	2	3	3	2	<b>288</b>
Contratación	1	1	1	1	2	3	3	<b>18</b>
Defensa y promoción de los derechos humanos	3	3	3	3	2	3	2	<b>972</b>
Vigilancia de la conducta oficial	3	3	3	2	2	3	2	<b>648</b>
Unidad para la Protección del Interés Público	3	3	3	2	2	3	2	<b>648</b>

A través de la presente matriz se observa que los procesos mas importantes de la institución por impactar de forma muy positiva los objetivos de la organización son los siguientes: alta dirección, control interno, defensa y promoción de los derechos humanos, vigilancia de la conducta oficial, unidad para la protección del interés público

Coordinador administrativo.

## **CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PERSONERÍA.**

### **Procesos estratégicos.**

Alta dirección

Gestión administrativa

### **Procesos misionales u operativos.**

Defensa y promoción de los derechos humanos

Vigilancia de la conducta oficial

Unidad para la Protección del Interés Público

### **Procesos de apoyo.**

Control Interno

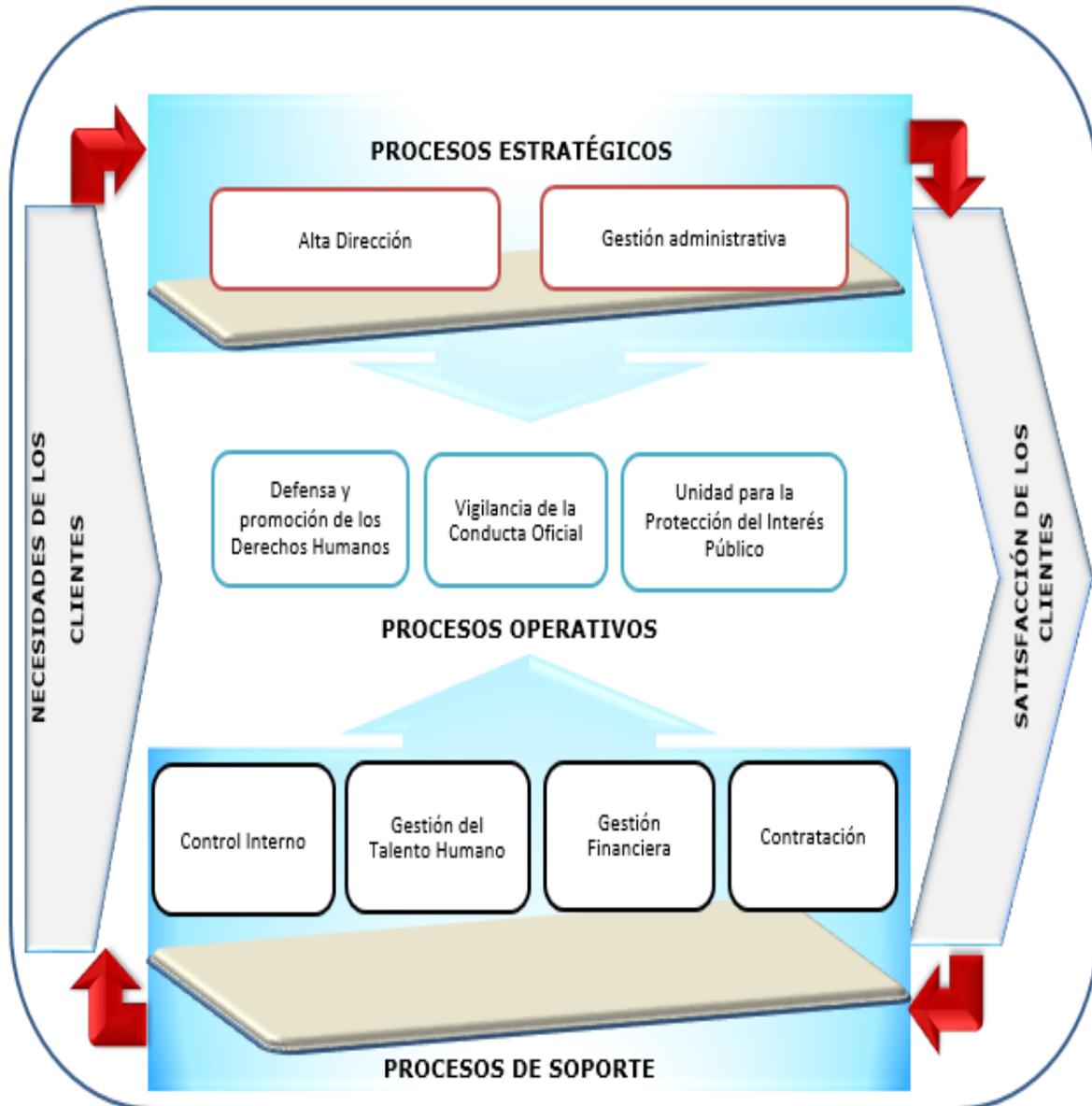
Gestión del talento humano

Gestión financiera

Contratación



# MAPA DE PROCESOS PERSONERÍA DE MONTERÍA



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

### ALTA DIRECCIÓN

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Alta Dirección		<b>Elaboró :</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar los procesos organizacionales para la consecución de los objetivos institucionales		<b>Alcance :</b> Inicia con la planeación intitucional y termina con la rendición de cuentas sobre los resultados alcanzados en la organización	<b>Responsable :</b> Personero Municipal	<b>Fecha Elaboración.</b> 09/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Alcaldía Municipal 3. Gestión administrativa 4. Alta dirección 5. Procesos institucionales	1. Normatividad legal 2. Plan de desarrollo municipal 3. Estructura de para relizar el plan 4. Diagnostico institucional 5. Plan estrategico( 4 ) 6. Procedimiento de gestión de indicadores ( 3 ) 7. Necesidades de los procesos ( 5 )	1. Analisis de la normatividad legal 2. Analisis del entorno externo e interno ( 1 , ) 3. Analisis de necesidades de suministros 4. Diseño del plan estrategico 5. Diseño plan de acción 6. Diseño de indicadores ( 5 ) 7. Diseño Plan de adquisiciones 8. Diseño plan de comunicaciones ( 1 )	1. Normograma 2. Diagnostico institucional 3. Plan de suministros 4. Plan estrategico 5. Plan de acción 6. Indicadores 7. Plan de adquisiciones 8. Plan de comunicaciones	* Entes externos, procesos institucionales( 1, 4 ) * Alta Dirección, procesos institucionales ( 2, 4 ) * Gestión administrativa( 3 ) *Alta dirección, entes gubernamentales ( 4, 5,6 ) *Alta dirección, gestión administrativa, contratación, gestión financiera ( 7 ) * Procesos institucionales( 8 )
	1. Gestión administrativa, alta dirección 2. Usuarios 3. Unidad para la protección de los derechos humanos, Unidad para la vigilancia de la conducta oficial, Unidad para la Protección del Interés Público, alta dirección 4. Comités municipales 5. Alta dirección	1. Plan de adquisiciones, factura, liquidación nomina, liquidación de la seguridad social 2. Quejas, inquietudes, solicitud 3. Ingreso de la queja 4. Respuesta de la queja y/o reclamo ( 3 ) 5. Invitación de los comités municipales 6. Plan de comunicaciones ( 5 )	1. Realización Solicitud de disponibilidad presupuestal 2. Recepción de quejas de los usuarios 3. Comisión de la queja o reclamo 4. Tratamiento a la queja, inquietud y/o solicitud 5. Participación en comités municipales 6. Implementar plan de comunicaciones	1. Solicitud de disponibilidad presupuestal 2. Ingreso de la queja al programa 3. Comisión de la queja o reclamo 4. Respuesta de la queja 5. Actas de comités municipales 6. Comunicados de prensa, archivos de prensa, publicaciones en redes sociales e institucionales	* Gestión financiera ( 1 ) * Alta dirección ( 2 ) * Unidad para la protección de los derechos humanos, Unidad para la vigilancia de la conducta oficial, Unidad para la Protección del Interés Público ( 3 ) 4. Usuarios 5. Alta dirección 6. Clientes internos y externos
	1. Alta dirección 2. Control interno, entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultados de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorías ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadisticos 2. No conformidades 3. No conformidades	* Alta dirección, Entes de control externo, control interno ( 1 , 2, 3 )
	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
	<b>RECURSOS</b>		<b>REGISTROS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
Personero, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión administrativa		<b>Elaboró :</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar las necesidades de los procesos de la institución para garantizar el funcionamiento efectivo		<b>Alcance :</b> Inicia con las necesidades de los procesos y termina con el apoyo del proceso	<b>Responsable :</b> Ing. Alejandro Ruiz Coordinador administrativo	<b>Fecha Elaboración.</b> 02/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Alta dirección 3. Gestión administrativa 4	1. Normatividad legal 2. Plan estrategico organizacional 3. Procedimiento gestión de indicadores 4. Necesidades de insumos del proceso ( 3 ) 5. Recursos ( 2 )	1. Analisis de normatividad legal 2. Diseño de indicadores ( 3 ) 3. Diseño del plan de insumos y materiales del proceso 4. Diseño Planeación del sistema de gestión ( MPG ) ( 4 )	1. Directrices legales 2. Indicadores 3. Plan de insumos y materiales 4. Plan de trabajo del sistema de gestión	* Gestión administrativa ( 1 , 2 ) * Alta dirección, gestión administrativa ( 3 ) * Alta dirección, entes de control externos, control interno, gestión administrativa ( 4 )
H	1. Procesos internos 2. Alta dirección, entes gubernamentales 3. Procesos internos 6. Contratación, contratista	1. Necesidades de los procesos 2. Recursos 3. Normas legales 4. Información administrativa y contraactual ( 3 ) 5. Información contraactual, facturas	1. Recepción necesidades de los procesos 2. Impelementación del plan de trabajo sistema de gestión ( 2 , 3 ) ( Guia del sistema SGSST ) 3, Reporte sistemas de información SECOP, SI OBSERVA, FURAG ( 4 ( instructivo externo secop ) 4. Administración de recursos insumos y materiales	1. Apoyo a los procesos 2. Documentos, registros, cumplimientos 3. Registros de soporte 4. Inventarios, insumos	* Procesos organizacionales ( 1 ) Alta dirección, entes externos de control, control interno ( 2 ) * Gestión administrativa ( 3 ) * Procesos internos , gestión administrativa ( 4 )
V	1. Gestión administrativa 2. Control interno, entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultados de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorías ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	* Gestión administrativa, alta dirección( 1 ) Gestión administrativa ( 2 , 3
A	1. Control interno, entes externos	1. 1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Unidad para la Protección del Interés Público		<b>Elaboró :</b> Abog. Varinia Sofía Cura Yepes Ing. Alejandro Ruiz MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar las quejas y reclamos de la ciudadanía ante las empresas prestadoras de servicios públicos, para garantizar el goce efectivo de sus derechos		<b>Alcance :</b> Inicia con la recepción de la queja y termina con la respuesta al usuario	<b>Responsable :</b> Abog. Varinia Sofía Cura Yepes Personera delegada unidad para la protección del interés público	<b>Fecha Elaboración.</b> 02/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Alta dirección 3. Gestión administrativa 4. unidad para la protección del interés público	1. Normatividad legal 2. Plan estrategico organizacional 3. Procedimiento gestión de indicadores 4. Necesidades de insumos del proceso	1. Analisis de normatividad legal 2. Diseño de indicadores 3. Diseño del plan de insumos y materiales del proceso	1. Directrices legales 2. Indicadores 3. Plan de insumos y materiales	* unidad para la protección del interés público ( 1 ) * Alta dirección, Usuarios, entes de control ( 2 ) * Alta dirección, gestión administrativa ( 3 )
H	1. Alta dirección o usuario 2. unidad para la protección del interés público	1. Quejas, inquietudes, solicitud 2. Ingreso de la queja	1. Recepción de quejas de los usuarios 2. Tratamiento a la queja, inquietud y/o solicitud	1. Ingreso de la queja al programa 2. Respuesta de la queja	*. unidad para la protección del interés público ( 1 ) * Usuario ( 2 )
V	1. unidad para la protección del interés público 2. Control interno, entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultados de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorias ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	* Alta dirección, Entes de control externo, control interno ( 1 ) * unidad para la protección del interés público ( 2, 3 )
A	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1.Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## UNIDAD PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
<b>Proceso:</b> Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		<b>Elaboró :</b> Abog. Julieth Usta Vellojin Ing. Alejandro Ruiz MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal		<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión
<b>Objetivo :</b> Gestionar las quejas, de la comunidad relacionadas con la conducta oficial de los funcionarios públicos del orden municipal, por informes de servidores públicos y de oficio, para determinar si han infringido la ley		<b>Alcance :</b> Inicia con la queja interpuesta, oficio o informe de servidor público y termina con un inhibitorio, archivo o una sanción disciplinaria	<b>Responsable :</b> Abog. Julieth Usta Vellojin Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		<b>Fecha Elaboración.</b> 02/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Alta dirección 3. Gestión administrativa 4. Unidad para la vigilancia de la conducta oficial	1. Normatividad legal 2. Plan estrategico organizacional 3. Procedimiento gestión de indicadores 4. Necesidades de insumos del proceso	1. Analisis de normatividad legal 2. Diseño de indicadores 3. Diseño del plan de insumos y materiales del proceso	1. Directrices legales 2. Indicadores 3. Plan de insumos y materiales	*Unidad para la vigilancia de la conducta oficial ( 1 ) * Alta dirección, Usuarios, entes de control ( 2 ) * Alta dirección, gestión administrativa ( 3 )
H	1. Alta dirección 2. Signatario, servidor público	1. Comisión (Quejas, informes u oficio )	1. Recepción de quejas de los usuarios 2. Tratamiento las quejas, informes u oficios ( 1 ) 3. Apertura de indagación preliminar o de investigación disciplinaria ( 1 ) 4. Auto de remisión por competencia ( 1 ) 5. Seguimiento a las peticiones instauradas por la ciudadanía en las distintas secretaría del municipio	1. Ingreso de la queja al programa 2. Inhibitorio, archivo o sancion 3. Auto de apertura de indagación preliminar o auto de apertura de investigación disciplinaria 4. Auto de remisión por	*. unidad para la protección del interés público ( 1 ) * Signatario, alta dirección, entes de control 3. Alta dirección( 3 ) 4. Secretarías del municipio de Montería
V	1. unidad para la protección del interés público 2. Control interno, entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultados de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorías ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	* Alta dirección, Entes de control externo, control interno ( 1 ) * unidad para la protección del interés público ( 2, 3 )
A	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Unidad para la protección de los derechos humanos		<b>Elaboró :</b> Abog. Johana paola Negrete Castro MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar las quejas de los usuarios para proteger sus derechos humanos		<b>Alcance :</b> Inicia con la queja del usuario y termina con su tramite	<b>Responsable :</b> Abog. Johana paola Negrete Castro Personera delegada Unidad para la protección de los derechos humanos	<b>Fecha Elaboración.</b> 03/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Alta dirección 3. Gestión administrativa 4. Unidad para la protección de los derechos humanos	1. Normatividad legal 2. Plan estrategico organizacional 3. Procedimiento gestión de indicadores 4. Necesidades de insumos del proceso	1. Analisis de normatividad legal 2. Diseño de indicadores 3. Diseño del plan de insumos y materiales del proceso	1. Directrices legales 2. Indicadores 3. Plan de insumos y materiales	* Unidad para la protección de los derechos humanos ( 1 ) * Alta dirección, Usuarios, entes de control ( 2 ) * Alta dirección, gestión administrativa ( 3 )
H	1. Alta dirección, usuario 2. unidad para la protección de los derechos humanos	1. Queja, solicitud 2. Ingreso de la queja	1. Recepción de quejas o solicitud de los usuarios directa o a través de comisión 2. Tratamiento a la queja, inquietud y/o solicitud	1. Ingreso de la queja al programa 2. Tramite, respuesta	* Unidad para la protección de los derechos humanos ( 1 ) 2. Usuarios, Alta dirección, otras entidades
V	1. Unidad para la protección de los derechos humanos ( 1 ) 2. Control interno, Entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultado de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorias ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	*Alta dirección, Entes de control externo, control interno ( 1 ) * Unidad de para la protección de los derechos humanos( 2, 3 )
A	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## CONTROL INTERNO

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Proceso:</b> Control Interno		<b>Elaboró :</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes		<b>Aprobó :</b> Personero Municipal		<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Evaluar la gestión y control de la institución para administrar los riesgos		<b>Alcance :</b> Inicia con la programación de auditorías y termina con las recomendaciones y/u observaciones		<b>Responsable :</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno		<b>Fecha Elaboración.</b> 03/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS			
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE		
P	1. Entes gubernamentales 2. Todos los procesos 3. Control interno 4. Entes de control externo, auditorías internas	1. Normatividad legal ( 1 ) 2. Información de los distintos procesos, normatividad legal, direccionamiento estaregico, indicadores( 1 ) 3. Programa de auditorías 4. Auditorías internas y externas 5. Necesidades de indicadores ( 3 )	1. Analisis de la normatividad legal 2. Diseño del Programa de auditorías 3. Diseño de los planes de auditoría 4. Diseñar planes de mejoramiento de su proceso 5. Diseñar indicadores	1. Directrices legales 2. Programa de auditorías 3. Planes de auditorías 4. Planes de mejoramiento de sus procesos 5. Indicadores	* Control Interno ( 1,2 ) * Control interno, Comité de integral, alta dirección ( 2 ) * Todos los procesos ( 3 ) 4. Entes de control externo, auditores internos, alta dirección ( 4,5 )		
H	1. Control Interno 2. Todos los procesos 3. Entes de control externo, Alta diección, DAFP	1. Programa de auditorías ( 1 ) 2. Planes de auditorías ( 1 ) 3. Información de los procesos ( 2 ) 4. Necesidades de informes ( 3 )	1. Implementar programas de auditorías 2. Implementar planes de auditorías 3. Ingresar información de la gestión de la organización a los aplicativos del DAFP 4. Elaboración de informes	1. Resultados de auditorías 2. Resultados de auditorías 3. Evidencias de ingreso de información 4. Informes	* Procesos organizacionales, entes de control ( 1, 2 ) * DAFP, Alta dirección * Alta dirección, Entes de control externo		
V	1. Control interno 2. Entes de control externo, Auditorías internas	1. Resultados de indicadores ( 1 ) 2. Resultado de las auditorías ( 2 ) 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorías ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	1. Alta dirección, control interno, entes de control externo ( 1 ) 2. Control interno ( 2,3 )		
A	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo		
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES		
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores		

## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión del talento humano		<b>Elaboró :</b> Ing. Alejandro Ruiz Asistente administrativo MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar talento humano competente, para garantizar la efectividad de los procesos		<b>Alcance :</b> Inicia con las necesidades de personal en los procesos y termina con la provisión de talento humano con las competencias necesarias para el cargo	<b>Responsable :</b> <b>Personera delegada de la unidad de interés público</b>	<b>Fecha Elaboración.</b> 01/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entes gubernamentales</li> <li>2. Proceso unidad para la protección del interés público</li> <li>3. Procesos internos, entes externos</li> <li>4. Gestión administrativa</li> <li>5. Alta dirección</li> <li>6. Procesos institucionales</li> <li>6. Planeación estratégica organizacional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normatividad legal</li> <li>2. Necesidades de suministro</li> <li>3. Analisis del entorno externo e interno</li> <li>4. Diagnostico institucional</li> <li>5. Plan estrategico( 2, 6)</li> <li>6. Procedimiento de gestión de indicadores ( 3 )</li> <li>7. Necesidades del plan de capacitación ( 5 )</li> <li>8. Actividades de los procesos , sistemas de gestión ( 5 )</li> <li>9. Necesidades en SGSST ( 1 )</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis de la normatividad legal</li> <li>2. Analisis de necesidades de suministros</li> <li>3. Diseño del plan estrategico de talento humano ( 1 )</li> <li>4. Diseño plan de acción</li> <li>5. Diseño de indicadores ( 5, 6 )</li> <li>6. Diseño plan de capacitación, bienestar e incentivos ( 7 )</li> <li>7. Diseño plan de inducción y reintroducción( 8 )</li> <li>8. Planeación del SGSST ( 1, 9 )</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normograma</li> <li>2. Plan de suministros</li> <li>3. Plan estrategico de talento humano</li> <li>4. Plan de acción</li> <li>5. Indicadores</li> <li>6. Plan de capacitación</li> <li>7. Plan de inducción y reintroducción</li> <li>8. Plan anual de trabajo</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso unidad para la protección del interés público ( 1, 4, 5 )</li> <li>* Alta Dirección, Gestión administrativa ( 2, )</li> <li>Entes gubernamentales( 3 )</li> <li>*Alta dirección, entes gubernamentales( 4 )</li> <li>* Gestión administrativa, control interno ( 5 )</li> <li>*Alta dirección, entes gubernamentales ( 4, 5, 6 )</li> <li>* Procesos institucionales ( 6, 7 )</li> <li>* gestión administrativa( 8 )</li> </ul>
H	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos institucionales</li> <li>2. Unidad para la protección del interés público</li> <li>3. Gestión administrativa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades capacitación procesos institucionales</li> <li>2. Identificación de necesidades de capacitación</li> <li>3. Actividades de los procesos , sistemas de gestión, normatividad ( 1 )</li> <li>4. Plan de bienestar ( 2 )</li> <li>5. Incapacidades ( 1 )</li> <li>6. Solicitud de permisos ( 1 )</li> <li>7. Necesidades de personal de los procesos ( 1 )</li> <li>8. Plan anual de trabajo del SGSST ( 3 )</li> <li>10. Formato evaluación del desempeño ( 3 )</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de necesidades de capacitación</li> <li>2. Programación de capacitaciones</li> <li>3. Programación de inducción y reintroducción</li> <li>4. Programación de bienestar</li> <li>5. Tratamiento a las incapacidades</li> <li>6. Tratamiento a los permisos</li> <li>7. Solicitud de personal</li> <li>8. Ejecución del Sistema de seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>9. Evaluación del desempeño</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades de capacitación</li> <li>2. Programa de capacitaciones</li> <li>3. Programación de inducción y reintroducción</li> <li>4. Prgrama de bienestar</li> <li>5. Autorizaciones</li> <li>6. Autorizaciones</li> <li>7. Solicitud de personal</li> <li>8. Registros</li> <li>9. Desempeño de las personas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Alta dirección( 1, 6, 7, 9 )</li> <li>* Unidad para la protección del interés público ( 2, 3, 4, 5, 9 )</li> <li>* Gestión administrativa</li> </ul>
V	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unidad para la protección del interés público</li> <li>2. Entes externos, control interno</li> <li>3. Alta dirección</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados de indicadores</li> <li>2. Resultados de Auditorias</li> <li>3. Documentos y registros ( 1 )</li> <li>4. Evaluación de desempeño ( 1, 3 )</li> </ol>	<p>Seguimientos :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 indicadores de gestión</li> <li>2 Analisis Auditorias ( internas, externas )</li> <li>3. Control de documentos y registros de proceso</li> <li>4. Desempeño del personal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte analisis estadísticos</li> <li>2. Acciones correctivas, preventivas o de mejoras ( 1, 3, 4)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Alta dirección ( 1 )</li> <li>* Control Interno, procesos institucionales ( 2 )</li> </ul>
A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control interno, entes externos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No conformidades derivadas de auditorias e incumplimiento de indicadores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tratamientos</li> <li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de acciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Control interno ( 1 )</li> </ol>
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talwnto humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## GESTIÓN FINANCIERA

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión financiera		<b>Elaboró :</b> Cont. Emperatriz Fernández MSc Emerson Montes	<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
<b>Objetivo :</b> Gestionar los recursos financieros de la institución para ejecutar de forma efectiva los procesos organizacionales		<b>Alcance :</b> Inicia con la elaboración del presupuesto y el plan adquisiciones y termina con su ejecución	<b>Responsable :</b> C	<b>Fecha Elaboración.</b> 01/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
<b>P</b>	1. Gestión financiera 2. Entes gubernamentales 3. Alta dirección 4. Gestión administrativa	1. Plan de adquisiciones, liquidación de nomina 2. Normatividad legal 3. Plan estrategico organizacional 4. Procedimiento gestión de indicadores	1. DiseñoPlaneación del presupuesto 2. Analisis de normatividad legal 3. Diseño de indicadores ( 3,4 )	1. Proyecto de presupuesto 2. Directrices legales 3. Indicadores	* Alcaldía municipal, Alta dirección ( 1, 2 ) * Gestión financiera, Alta dirección * Control interno, Alta dirección
<b>H</b>	1. Alta dirección 2. Gestión financiera 3. Contratación  4. Gestión administrativa 5. Entes bancarios 6. Programa contable	1. Solicitud de disponibilidad presupuestal 2. Orden de servicios y/o suministros y contratos, Número de Certificado de disponibilidad presupuestal ( 2, 3 ) 4. Registros contables ( 2 ) 5. Cierres de caja, conciliaciones bancarias, cuentas por cobrar, cuentas por pagar 6. Contrato u orden de prestación de servicios y/o suministros legalizados ( SDP, CDP, RP, documentación proveedor ), Certificado de cumplimiento del supervisor del contrato ( 3,4, ) 7. Nomina y novedades ( 2 ) 8. Recibo de servicios públicos ( 4 ) 9. Cuentas por pagar, saldos de caja menor y principal, conciliación bancaria ( 2, 5 ) 10. Orden de pagos ( 2 ) 11. SDP, CDP, RP, resolución de pago, orden de pago, egresos, liquidación de la seguridad social ( 2 ) 12. Egreso ( 6 ) 13. Resolución de pago ( 2 )	1. Elaboración del CDP ( Certificado de disponibilidad presupuestal ) 2. Elaboración del RP ( Registro presupuestal ) 3. Registro de las obligaciones( Contabilidad )  4. Reporte de ejecución presupuestal ( Ingreso y gastos ) ( 3 ) 5. Cierre presupuestal 6. Causación de cuentas 7. Revisión pago de nomina 8. Revisar facturas pago de proveedores 9. Realización de Balance de pruebas 10. Elaboración de comprobantes y resolución de pagos 11. Pago de servicios públicos ( 8 ) 12. Descuentos por libranzas y otros ( 7 ) 13. Realización Pago de la seguridad social ( 11 ) 14. Realización Pago de impuestos 15. Reliación Ordenes de pago	1. Admisión o no admisión de la disponibilidad del recurso 2. Obligación con el proveedor 3. Compromiso de pago  4. Informe mensual de ingresos y gastos 5. Resolución cierre presupuestal 6. Autorización de pago ( 8 ) 7. Nomina verificada 8. Autorización de pago 9. Balance de pruebas 10. Pago por cheques y transferencias, resoluciones 11. Comprobantes de pagos 12. Descuentos con comprobante de pago 13. Pago en Línea 14. Pago en línea 15. Orden de pago	* Alta dirección, contratación ( 1, 2, 3, ) Gestión financiera ( 3, 10, 15 )  * Alta dirección, Alcaldía municipal * Alta dirección ( 5, 6, 7 ) Alta dirección ( 8, 10, 11, 15 )  * Alta dirección, alcaldía municipal, Contadora asesora ( 9 ) * Entidades financieras * Entidad Aporte en línea, entes gubernamentales de seguridad social * DIAN
<b>V</b>	1. Gestión financiera 2. Control interno, Entes externos de control	1. Resultados de indicadores 2. Resultados de Auditorias 3. Documentos y registros ( 1 ) 4. Documentación de procesos( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorias ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso 4. Revisión por parte de la contadora externa del proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. Acciones correctivas, preventivas o de mejoras ( 1, 3, ) 4. Informes de proceso	*Alta dirección ( 1 ) * Control Interno ( 1, 2 ) * Gestión financiera, alta dirección
<b>A</b>	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de acciones	Control interno ( 1 )
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

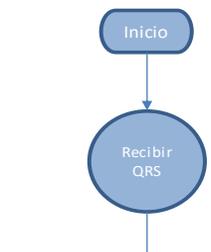
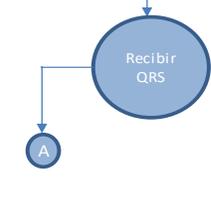
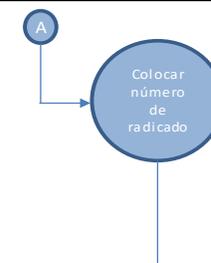
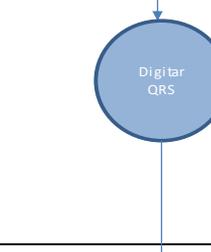
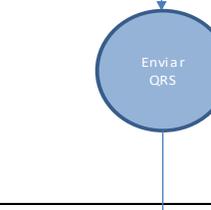
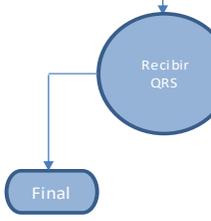
# CONTRATACIÓN

 <b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
<b>Proceso:</b> Contratación		<b>Elaboró :</b> José Berrocal Asesor de contratación MSc. Emerson Montes		<b>Aprobó :</b> Personero Municipal	
<b>Objetivo :</b> Gestionar la contratación de la organización para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal		<b>Alcance :</b> Inicia con la planificación anual de la contratación, y termina con la liquidación de los contratos		<b>Responsable :</b> José Berrocal Asesor de contratación	
				<b>Sistema:</b> Sistema integrado de gestión	
				<b>Fecha Elaboración.</b> 03/11 / 2017 <b>Fecha Revisión.</b>  <b>Versión . 0</b>	
Ciclo PHVA	ENTRADAS		PROCESO- ACTIVIDADES	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE
P	1. Entes gubernamentales 2. Procesos organizacionales	1. Normatividad legal ( 1 ) 2. Necesidades de los procesos	1. Analisis de normatividad legal 2. Planeación de la contratación	1. Directrices legales 2. Plan de contratación	1. Contratación 2. Alta dirección
H	Todos los procesos que requieran contratación	Estudios previos	<b>1. Preparatoria:</b> La dependencia o jefatura que requiera adelantar un proceso contractual deberá obtener la documentación necesaria previa a la elaboración y presentación del estudio previo a la oficina jurídica <b>2. Precontractual:</b> Ejecución de los diferentes tipos de contratación de acuerdo con el procedimiento legal establecido para cada uno de ellos. <b>3. Contractual:</b> Celebración y ejecución del contrato. * Realizar la Interventoría del contrato conforme al manual de Interventoría de la Corporación * Liquidación del contrato <b>3. Postcontractual.</b> Liquidación del contrato	contratos Actos administrativos de declaratoria de desierto de proceso contractuales actas de liquidación o resoluciones de liquidación Resoluciones de cláusulas excepcionales.	Procesos de la organización Entidades de control
V	1. Proceso de contratación 2. Control interno y entes de control externo	1. Resultados de indicadores 2. Resultado de las auditorías 3. Documentos y registros ( 1 )	Seguimientos : 1 Analisis de indicadores de gestión 2 Analisis Auditorias ( internas, externas ) 3. Control de documentos y registros de proceso	1. Reporte analisis estadísticos 2. No conformidades 3. No conformidades	1. Alta dirección, control interno, entes de control externo ( 1 ) 2. Control interno ( 2,3 )
A	1. Control interno, entes externos	1. No conformidades derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores	Tratamientos *Acciones correctivas, preventivas y de mejora	1.Plan de acciones	1. Control interno, Entes de control externo
RECURSOS		REGISTROS	DOCUMENTOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES
Talento humano, equipos de computos y de oficina		Ver listado maestro de registros	Ver listado maestro de documentos	Ver Normograma	Ver listado maestro de indicadores

## PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO “ALTA DIRECCIÓN”

### Recepción de quejas o solicitud de los usuarios

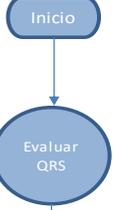
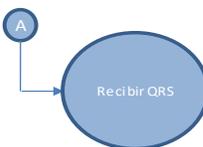
		<p align="center"><b>Procedimiento</b> Recepción de quejas o solicitud de los usuarios</p>		<p align="center"><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Alta Dirección</p>	<p><b>Elaboró:</b> Maily Barrios Apoyo a la gestión del cliente Emerson Montes MSc</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>			
		<p><b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Garantizar la recepción de la queja o solicitud en forma oportuna</p>		<p><b>Alcance:</b> Inicia con la queja, reclamo o solicitud por parte del usuario y termina con la comisión de esta a personeros delegados de las distintas unidades o recepción directamente del personero municipal</p>	<p><b>Responsable:</b> Encargada de apoyo técnico a la gestión</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017</p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>	
			<p><b>Versión</b></p>	<p align="center">0</p>	
<p><b>DEFINICIONES</b></p>					
<p><b>Queja.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.</p>					
<p><b>Reclamo.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio</p>					
<p><b>La petición o derechos de petición.</b> es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas</p>					
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>					
<p>Es indispensable que la queja contenga los datos personales completos de la persona ( Nombres, apellidos, cédula, dirección, teléfono)</p>					
<p>Es necesario que la queja tenga la descripción del caso</p>					
<p>Toda queja debe ser digitada en la base de datos de oficios recibidos de la vigencia</p>					

INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Recibe la queja, reclamo o solicitud de parte del usuario en formato físico a través de la página web o correo electrónico				Encargada de apoyo técnico a la gestión	Oficio	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibir1((Recibir QRS)) </pre>
Imprime queja, reclamo o solicitud desde la pagina web o correo electrónico				Encargada de apoyo técnico a la gestión		 <pre> graph TD     Recibir1((Recibir QRS)) --&gt; A((A)) </pre>
Coloca número de radicado a la queja, reclamo o solicitud que recibe				Encargada de apoyo técnico a la gestión	Oficio	 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; Colocar((Colocar número de radicado)) </pre>
Digita la queja, reclamo y/o solicitud en el archivo oficio recibidos de la vigencia teniendo en cuenta las siguientes variables: Radicado, fecha de recibido, hora, entidad o persona, lugar, personería, remitido por, asunto, pasado a				Encargada de apoyo técnico a la gestión		 <pre> graph TD     Colocar((Colocar número de radicado)) --&gt; Digitar((Digitar QRS)) </pre>
Envía queja, reclamo o solicitud al personero municipal				Encargada de apoyo técnico a la gestión	Oficio	 <pre> graph TD     Digitar((Digitar QRS)) --&gt; Enviar((Enviar QRS)) </pre>
Recibe queja, reclamo, o solicitud enviada por encargada de apoyo tecnico a la gestión				Personero	Oficio	 <pre> graph TD     Enviar((Enviar QRS)) --&gt; Recibir2((Recibir QRS))     Recibir2 --&gt; Final([Final]) </pre>

## Comisión de la Queja , Reclamo o Solicitud de los Usuario

 <p style="text-align: center;"><b>Procedimiento</b> Comisión de la Queja , Reclamo o Solicitud de los Usuarios</p>		<p style="font-size: 1.2em;"><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<b>Proceso:</b> Alta Dirección	<b>Elaboró:</b> Maily Barrios Apoyo a la gestión del cliente Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero	
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz	
<b>Objetivo:</b> Direccionar la queja, reclamo o solicitud a las distintas unidades delegadas de la personería para dar tratamiento oportuno de las necesidades de los usuarios	<b>Alcance:</b> Inicia con la queja, reclamo o solicitud recibida y termina con la delegación de esta las distintas unidades de la personería	<b>Responsable:</b> Encargada de apoyo tecnico a la gestión	<b>Fecha de Elaboración:</b> <b>16/11/2017</b> <b>Fecha de Revisión:</b>
		<b>Versión</b>	0
<b>DEFINICIONES</b>			
<p><b>Queja.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.</p> <p><b>Reclamo.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio</p>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
<p>Es indispensable que la queja haya sido evaluada por el personero municipal</p>			

PASOS SECUENCIALES

INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO	
Evalúa a quien se le va a comisionar la queja, reclamo o solicitud			Personero			
Envía la queja, reclamo y/o solicitud a personera delegada de derechos humanos			Personero	Oficio comisión		
Envía la queja, reclamo y/o solicitud a personera delegada de la unidad para la protección del interés público			Personero	Oficio comisión		
Envía la queja, reclamo y/o solicitud a personera delegada de la unidad para la vigilancia de la conducta oficial			Personero	Oficio comisión		
Recibe la comisión de queja, reclamo o solicitud enviada del personero municipal			Personerías delegadas	Oficio comisión		
Da tratamiento a la queja, reclamo o solicitud de acuerdo a la necesidad de la comisión			Abogada de cada unidad			

# PROCEDIMIENTOS DE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

## Elaboración de indicadores.

 <p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> Elaboración de Indicadores</p>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión administrativa	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero	
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz	
<b>Objetivo:</b> Establecer las directrices para la elaboración y el diligenciamiento de la ficha de indicadores con el fin de estandarizar la metodología para la medición de procesos	<b>Alcance:</b> Inicia con el diseño del indicador desde cada proceso y finaliza con su documentación y matrícula ante el sistema integrado de gestión	<b>Responsable:</b> Jefes de proceso	<b>Fecha de Elaboración:</b> 10/12/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código:</b>
		<b>Versión</b>	0
<b>DEFINICIONES</b>			
<b>Alcanzables:</b> Esto significa que el objetivo de medición del indicador debe estar establecido teniendo en cuenta las condiciones reales del proceso			
<b>Entendible:</b> El indicador debe ser reconocido y comprendido fácilmente por todos aquellos que lo utilizan			
<b>Medibles:</b> Esto significa que la fórmula planteada debe ser cuantificable en términos de grado o frecuencia de la cantidad y estar asociada a un período de tiempo			
<b>Retadores:</b> Los rangos que se establezcan para los indicadores deben ser desafiantes, que supongan un reto para el proceso			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
<b>1. ASPECTOS GENERALES POLITICAS Y REGLAS</b>			
1.1 Para la construcción de un indicador, cada responsable del proceso debe dar respuesta, como mínimo a las siguientes preguntas:			
¿ Que se requiere medir? Con los indicadores se puede controlar o monitorear el desempeño de procesos, productos, resultados intermedios, resultados finales.			
¿ De donde se puede obtener la información ? estos datos deben estar disponibles para ser consultados y deben ser confiables, ya que son los que se requieren para el cálculo de los resultados del desempeño de los procesos; estos se pueden obtener de registros, aplicativos o software.			
¿ Cada cuánto se debe medir ? debe establecerse una periodicidad o frecuencia con la que se requiera obtener la información para realizar el cálculo del indicador, esta puede ser: mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.			
¿ Conque se va a comparar ? Se debe establecer los rangos contra los cuáles se va a comparar el resultado del indicador y observar su comportamiento o tendencia en la frecuencia establecida.			
¿ Cómo se debe medir ? debe establecerse una fórmula que esté alineada y corresponda con el objetivo de indicador.			
¿ Quien debe medir ? se debe nombrar un administrador el cual debe disponer el resultado según la frecuencia establecida en la respectiva ficha			
1.2 Los indicadores que se construyen deben ser medibles, retadores, entendibles y alcanzables			
1.3 Para todos los indicadores de la personería deben quedar registradas las firmas, de acuerdo con lo expuesto en la Tabla N° 1 "instancias de aprobación de los indicadores personería "			

**TABLA N° 1**  
**"instancias de aprobación de los indicadores Personería"**

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
Responsable de los procesos	Coodinador administrativo	Personero Coodinador administrativo
<b>2,0 Políticas relacionadas con el diligenciamiento del formato " Ficha del Indicador "</b>		
2.1 En el campo "nombre" se debe marcar el nombre del indicador		
2.2 El objetivo debe describir "Qué " se requiere medir y " para qué " se establece el indicador		
2.3. En el campo "Clientes" se establecerá las personas o grupo de personas a quien le interesa la información o el indicador.		
2,4 En el campo "Proceso" se debe establecer el proceso a que pertenece el indicador, en el campo subproceso se debe colocar si el indicador hace parte de un subproceso		
2.5 En el campo responsable de proceso se debe indicar cargo del encargado del análisis de la información y de toma de las respectivas acciones para el indicador		
2.6 En el campo administrador se debe indicar el cargo del encargado de suministrar la información para el cálculo del indicador		
2.7 En el campo formula de cálculo del indicador se debe, indicar la expresión algebraica que relacione las variables o cantidades a monitorear		
2.8 En al campo origen del numerador se debe colocar cuál es la fuente del dato que se va a consignar		
2.9 En al campo origen del denominador se debe colocar cuál es la fuente del dato que se va a consignar		
2,10 La unidad de medida se debe establecer de acuerdo con la magnitud de referencia mediante la cual se requiere medir el indicador, este puede ser en %, días y otros.		
2.11 En el campo frecuencia de reportese debe indicar la periodicidad con la cual se debe reportar el resultado del indicador ante el sistema integrado de gestión		
2.12 Para definir los rangos se debe contar con los resultados históricos ( Diligenciar formato calculo de metas )		
2,13 Se debe escoger el campo nivel del indicador "PEI" si el indicador es del plan estrategico institucional, " SIG " si es del sistema interado de gestión y " OP " si el indicador es operativo		
2.14 En el campo clasificación del indicador se debe colocar si el indicador es de eficiencia, eficacia o efectividad		
2.15 En el campo " ESTADO " se relacionan los rangos establecidos; es decir, cada responsable deberá definir los intervalos de desempeño del indicador (rango) bajo los cuales requiero evaluarlo para determinar si el resultado o tendencia del proceso es bueno, regular o malo, de acuerdo con los estado señalados ver grafico 1		

### Grafico 1. Estados y Rangos del indicador

En el siguiente gráfico se da un ejemplo donde se relacionan los estados y rangos de los indicadores que se miden en %

ESTADO	RANGO
BUENO	100 - 80
REGULAR	79.9 - 60
MALO	59.9 - 0

### 3. Políticas para modificaciones en los indicadores

3.1 Todo cambio aplicado en cualquiera de los campos de alguna ficha del indicador ya protocolizado, debe ser identificado con cursiva y subrayado

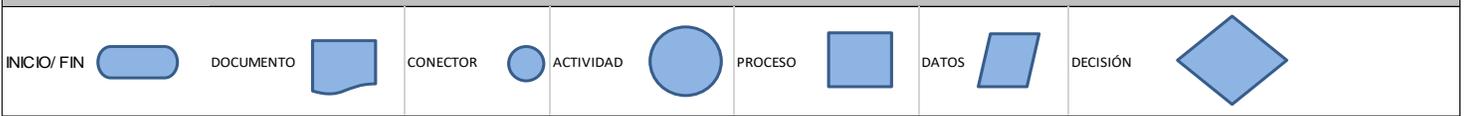
3.2 Los cambios efectuados en las fichas del indicador con respecto a la versión anterior se deben describir en el formato "Control de Cambios"

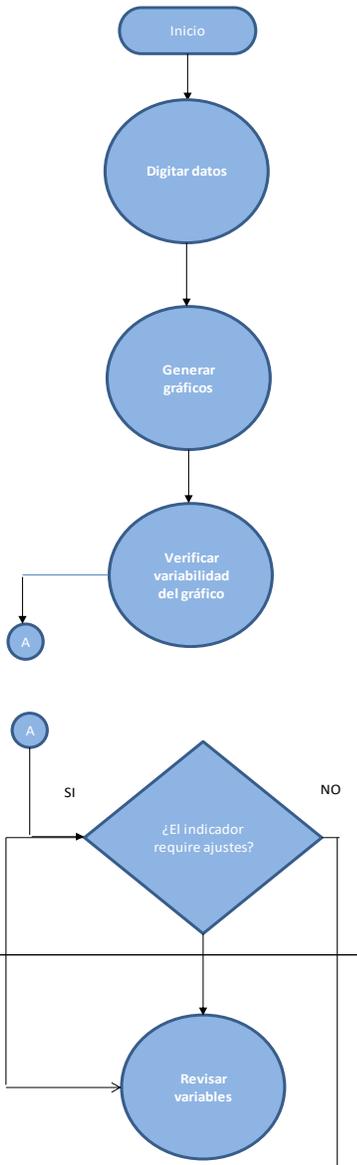
PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN	DOCUMENTO	CONECTOR	ACTIVIDAD	PROCESO	DATOS	DECISIÓN
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO	
Define el indicador con la asesoría del coordinador administrativo, teniendo en cuenta las políticas establecidas en el presente instructivo			Responsable del proceso	No aplica	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; Definir([Definir el indicador])     Definir --&gt; Documentar[/Documentar el indicador/]     Documentar --&gt; Revisar([Revisar el indicador])     Revisar --&gt; Decidir{¿El indicador requiere ajustes?}     Decidir -- SI --&gt; Enviar([Enviar a responsable del proceso])     Decidir -- NO --&gt; Gestionar([Gestionar firmas y protocolizar])     Enviar --&gt; Gestionar     Gestionar --&gt; Fin([Fin])     </pre>	
Documenta el indicador en el formato " Ficha del indicador" con la asesoría del coordinador administrativo			Responsable del proceso	Ficha del indicador		
Revisa que el indicador cumpla con las políticas establecidas en este procedimiento			Coordinador administrativo	Ficha del indicador		
¿ El indicador requiere ajustes ?			Coordinador administrativo	Ficha del indicador		
Envía a responsable del proceso los ajustes que hay que hacerle al indicador						
Registra su nombre en la casilla dispuesta para ello en el formato correspondiente y gestiona las demás firmas ante los jefes de proceso y Gerente y protocoliza la ficha			Coordinador administrativo	Ficha del indicador		

## ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN DE INDICADORES

 <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Análisis y Divulgación de Indicadores</b>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión administrativa	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero			
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz			
<b>Objetivo:</b> Establecer lineamientos para el adecuado análisis y divulgación de indicadores	<b>Alcance:</b> Inicia con la digitación de los datos en el aplicativo y termina con la divulgación de este en los distintos comités y publicación en carteleras o página web	<b>Responsable:</b> Jefes de proceso	<b>Fecha de Elaboración:</b> 10/12/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código:</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"><b>Versión</b></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<b>Tendencia:</b> Desempeño de los indicadores en el tiempo. Puede ser positiva cuando los datos muestran una mejoría general a lo largo del tiempo					
<b>Meta:</b> Es un objetivo al cual se le han asignado números, plazos, etc.					
<b>Avance en la medición:</b> Grado en que la medición responde a una práctica sistemática de la organización en un periodo que le permita su consolidación y existen indicadores definidos para la medición del área o punto del capítulo, calidad y pertinencia de los mismos					
<b>Consistencia:</b> Relación de los resultados como producto de la implementación del enfoque					
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>					
<b>1. ASPECTOS GENERALES POLITICAS Y REGLAS</b>					
1.1 Cada indicador debe ser analizado en la frecuencia que se le ha establecido  1.2 Cada jefe es responsable de realizar análisis al indicador que evalúa el comportamiento del proceso  1.3 En caso que el indicador no cumpla con la meta, debe aplicar el "procedimiento de gestión de acciones" de acuerdo los periodos incumplidos  1.4 Antes del análisis de cada indicador el jefe de proceso debe verificar que los datos se hallan tomado de forma confiable					
<b>2.0 Políticas relacionadas con la divulgación del indicador</b>					
2.1 Los indicadores deben ser divulgados, todos los meses en el comité de gestión y desempeño institucional					
2.2 Los jefes de proceso que tienen personal a cargo deben divulgar los resultados de los indicadores con el personal que participe en el proceso.					
2.3 Los resultados de los indicadores de la institución deben ser publicados en carteleras, o página web, para que los clientes conozcan el desempeño de la organización					

**PASOS SECUENCIALES**



DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Digita los datos en el aplicativo correspondiente del indicador	Responsable del proceso	Aplicativo indicador	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Digitar([Digitar datos])     Digitar --&gt; Generar([Generar gráficos])     Generar --&gt; Verificar([Verificar variabilidad del gráfico])     Verificar --&gt; A((A))     A --&gt; A2((A))     A2 --&gt; Decision{¿El indicador requiere ajustes?}     Decision -- SI --&gt; Revisar([Revisar variables])     Decision -- NO --&gt; Revisar     Revisar --&gt; A2     </pre>
Genera los graficos correspondientes, de forma inmediata o actualizando las tablas dinamicas en la barra de herramientas "datos" y dando clic en la pestaña "actualizar datos"	Responsable del proceso	Aplicativo indicador	
Verifica que el resultado obtenido sea coherente en relación al mes anterior, evaluando la variabilidad	Coordinador administrativo	Ficha del indicador	
¿ El indicador requiere ajustes ?	Coordinador administrativo	Ficha del indicador	
Revisa las siguientes variables: que los datos estén bien tomados y digitados, que la tabla dinamica esté tomando la totalidad de los datos, si hay tabla de resumen, que esta esté tomando todos los datos de las semanas correspondientes al mes	Jefe de proceso	Hoja base de datos del indicador, hoja tabla dinamica, hoja tabla de resumen	

<p>Evalúa la tendencia del indicador como positiva o negativa si el indicador posee resultados mes a mes, semana a semana, trimestre a trimestre, para esto se para sobre el grafico, da clic izquierdo y aparece una cruz, se da clic sobre ella y aparece un conjunto de elementos de grafico, se da clic sobre el cuadro líneas de tendencia y aparece la línea que muestra el comportamiento; si el indicador es de grafico tipo torta o no tiene resultados mes a mes, semana a semana, trimestre a trimestre, se evalúa el avance de cumplimiento en cualquier unidad de medición( %, día )</p>	<p>Jefe de proceso</p>	<p>Hoja graficos del indicador</p>	
<p>Evalúa porcentaje, tasa o días de cumplimientos, haciendo comparación con el mes anterior y comenta si el resultado aumentó, disminuyó, si está fuera de la meta</p>	<p>Jefe de proceso</p>		
<p>Evalúa cuál es el mes con resultado mas alto, el mes con resultado mas bajo</p>	<p>Jefe de proceso</p>		
<p>Comenta si el resultado que se obtuvo, sea este positivo o negativo; cuáles han sido sus posibles causas ( Acciones de mejora, falta de recursos tecnológicos, humanos, insumos, acciones correctivas, compromiso de las personas ), hace recomendaciones y propone acciones</p>	<p>Coordinador administrativo</p>	<p>Ficha del indicador</p>	
<p>Imprime indicador y se coloca en cartelera</p>	<p>Jejes de proceso</p>		
<p>Para cualquier indicador matriculado en la matriz de indicadores, sus resultados deben ser socializados en el comité de gestión y desempeño institucional</p>	<p>Jejes de proceso</p>		
<p>Para aquellos procesos, en donde el jefe tiene personal a cargo, estos deben ser socializados con ellos, para que conozcan el desempeño del proceso</p>	<p>Jejes de proceso</p>		

## GESTIÓN DE ACCIONES

		<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Gestión de Acciones</b>	<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión administrativa	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero				
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz				
<b>Objetivo:</b> Establecer los parametros necesarios para la documentación , seguimiento y control que se requieren para el el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>Alcance:</b> Inicia con la identificación de la necesidad de una acción y termina con la verificación de la eficacia de las acciones implementada.	<b>Responsable:</b> Jefes de proceso	<b>Fecha de Elaboración:</b> 10/12/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código:</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Versión</b></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>		<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0					
<b>DEFINICIONES</b>						
<b>Acciones correctivas:</b> Acciones emprendidas para eliminar las causas de una no- conformidad real, defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.						
<b>Acción de mejora:</b> Acción emprendida para optimizar el grado de cumplimiento actual, dado que no parte de un incumplimiento real o potencial						
<b>Acción preventiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, con el fin de vitar que ocurra						
<b>Aspecto por mejorar:</b> Hallazgo que no representa incumplimiento real de los requisitos, pero que puede comprender: * Riesgo potencia: probabilidad de ocurrencia de un evento o un impacto negativo sobre la salud de las personas, los procesos, el ambiente u objetivos institucionales * Oportunidad de mejora: Aspectos que podrían optimizar o incrementar el grado de cumplimiento actual, con un impacto positivo						
<b>Aspectos relevantes:</b> Mejoras o iniciativas del proceso en donde se supera el grado de cumplimiento actual, sin partir de no conformidades y que por lo tanto su impacto es beneficioso para la optimización de los resultados del proceso						
<b>Eficiencia:</b> Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.						
<b>Fuentes:</b> Instancia desde la cual se identifican las no conformidades u oportunidades de mejora.						
<b>Hallazgo:</b> Resultado que se halla a través del análisis de la información, las evidencias recopiladas en la auditoría observaciones directa o indirecta.						
<b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito especificado por un organismo legal, normativo contractual o directrices de la personería.						
<b>No conformidad real:</b> No conformidad evidente, verdadera o presente						
<b>No conformidad potencial:</b> Situación que no se ha presentado, pero si no hay control a tiempo puede general no- conformidad real.						
<b>Responsable de área/proceso:</b> Máxima autoridad o representante de un proceso o área organizacional.						
<b>Tipo de acción:</b> Corresponde a la clase de acción que se requiere implementar cuando se identifica una no conformidad real o potencial, las cuales pueden ser acciones preventivas o acciones correctivas o las acciones encaminadas a evidenciar el mejoramiento continuo de los procesos, las cuales son llamadas acciones de mejora						
<b>Tratamiento:</b> Correcciones o acción inmediata que se emprende cuando ocurre un evento no conforme que impacta a personas, ambiente, procesos, con el propósito de mitigar o resolver temporalmente la no conformidad sin eliminar la causa que la origino.						

**POLITICAS Y REGLAS**

**1. ASPECTOS GENERALES POLITICAS Y REGLAS**

1.1 Para todos los efectos solo se consideran acciones vigentes y oficiales las que reposen en el "Maestro de control de acciones, preventivas correctivas y de mejora"

1.2 Los criterios minimos bajo los cuales se deben documentar acciones o tratamientos estan descritos en la TABLA#1 "Criterios para la documentacion de acciones y/o tratamiento"

**TABLA Nº 1  
CRITERIOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES**

ORIGEN DE LA ACCION	TIPO DE ACCION	CRITERIO	
AUDITORIA INTERNA	Correctiva	No conformidad	
	Tratamiento	Observaciones	
	Preventiva		
	Mejora		
AUDITORIA EXTERNA	Correctiva	Cada vez que se presenta un hallazgo en Auditoria de ente extremo (ente Legal, Normativo)	
	Mejora, Preventiva o Correctivas	Recomendaciones y/o aspectos por mejorar de ente extremo	
QUEJIAS Y RECLAMOS	CORRECTIVAS	Cuando el reclamo sea debido a quejas de los usuarios con respecto al trato dado por los funcionarios	
ACCIDENTES	CORRECTIVAS	Cuando ocurran accidentes de trabajo graves	
INDICADORES DE GESTIÓN / FRECUENCIA	CORRECTIVAS	MENSUAL	Cuando el resultado del indicador tiene tres meses consecutivos por fuera de la meta
		BIMESTRAL	Cuando el resultado del indicador tiene dos periodos consecutivos por fuera de la meta
		TRIMESTRAL, SEMESTRAL,ANUAL	Cuando el resultado del indicador tiene un periodo por fuera de la meta
INDICADORES DE GESTIÓN / FRECUENCIA	PREVENTIVAS	MENSUAL	Cuando el resultado del indicador posee tres periodos consecutivos como resgular
		BIMESTRAL	Cuando el resultado del indicador tiene dos periodos consecutivos como regular
		TRIMESTRAL, SEMESTRAL,ANUAL	Cuando el resultado del indicador tiene un periodo un periodo como regular

El responsable de cada area debe garantizar la adecuada aplicación del tratamiento/correccion, un acertado analisis de causas, la identificacion de un criterio de eficiencia acorde con el analisis de causas y el plan de accion que realmente asegure el logro del criterio de eficiencia establecido, ademas debeera hacer seguimiento al mismo y evaluar su eficiencia previamente a la etapa de cierre de la accion

Todas las politicas y actividades relacionadas co la administracion de las acciones y tratamientos, estan descritas en el instructivo " Administracion de acciones"

Las acciones preventivas, correctivas y de mejora, tratamiento/ correcciones pueden provenir de algunas de las fuentes dispuestas en la TABLA #2" Fuentes de acciones preventivas correctivas y de mejora"

**TABLA Nº 2**  
**Fuentes de acciones preventivas correctivas, de mejora y / o tratamiento**

Revisión por la Dirección	Resultados de monitoreo, medición e inspecciones de proceso	Otras acciones preventivas, de mejora o correctivas
Auditoría Interna	Requisitos legales y otros requisitos suscritos por la personería	
Auditoría Externa	Resultado de análisis de datos	
Aplicación de procedimientos y normas internas	Análisis de Riesgo	
Indicadores de gestión e indicadores	Incidentes, accidentes o emergencias	
Quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes	Inspección de SST	
Enfermedad laboral	Matriz de identificación de peligros	
Mejoras a los procesos	No cumplimiento de objetivos establecidos	
Evaluación de estándares mínimos resolución 1111 de 2017	Resultado de satisfacción del paciente	

### DOCUMENTACION DE ACCIONES Y TRATAMIENTOS

Todas las acciones de mejoras, preventivas y correctivas de la personería, deben documentarse en el formato "Registro de acciones correctivas, preventivas y / o de mejoras"

Los tratamientos deben ser documentados en el formato "Tratamiento o corrección"

El responsable del proceso debe registrar las acciones de mejora que estén en proceso de ejecución y debe hacer seguimiento a cada una de ellas según lo establecido en el formato "acciones de mejora en proceso de ejecución"

Las acciones de mejora generadas en cada proceso para las cuales ya se haya evidenciado su impacto, deben documentarse en el formato de "acciones de mejora"

### SEGUIMIENTO DE ACCIONES Y CONTROL

Se deben evidenciar físicamente al Coordinador de calidad las acciones de mejora, preventivas, firmadas para la asignación de su código y fecha.

Los tratamientos deben ser controlados y administrados por los procesos que los generan

Todos los responsables de procesos deben asegurar el seguimiento permanente a las actividades planeadas de cada una de las acciones matriculadas con el fin de asegurar su cierre

Las acciones de mejoras son evidenciadas a través del formato acciones correctivas, preventivas

### POLITICA PARA LA ADMINISTRACION DE ACCIONES

Como medida de control, a las acciones preventivas y correctivas, se les asigna un "Estado" en el maestro de control de acciones administrado por el Coordinador administrativo, para identificar la etapa o situación particular que presenta la acción, de acuerdo como se expone en la TABLA#3 "Estado de las acciones preventivas y correctivas"

**TABLA N° 3**  
**Estado de las Acciones**

ESTADO	DESCRIPCIÓN
CERRADA	Acciones que evidencia el logro del criterio de eficacia
	Acciones preventivas cuyo plan de acción se ejecuto de forma parcial o total y aunque se puede evidenciar mejoras, no se logró el criterio de eficacia según lo planificado. Se cierra como no eficaz debido que no se va a aplazar ni a elaborar una nueva acción NOTA: Este estado no aplica para las acciones correctivas.
CANCELADA	Acciones que bajo previa justificación y autorización del responsable del proceso, Gerente, no se va a revalorizar. acciones correctivas NOTA: Este estado no aplica para
En proceso	Actividades que están en proceso de ejecución, según lo planificado o para las cuales fue solicitado su aplazamiento oportunamente
Vencida	Actividad que al incumplimiento de forma parcial o total afectaron el cierre de la acción en el tiempo establecido o no fue solicitado su aplazamiento oportunamente
Fusionada	Acción que se ha unido con otra por tener un común objetivo

**POLITICAS PARA EL CIERRE DE ACCIONES**

Cualquier cambio de estado (fusión, cancelación o aplazamiento) deben ser solicitado mediante oficio

Cualquier cambio de estado debe contar con previa autorización del personero . Para las acciones inscritas desde la dirección de la personería, los cambios de estado deben ser autorizados por el Coordinador administrativo

Para el caso de requerirse fusión de acciones prevalece en el "Asunto", el concepto de " No conformidad real" seguido del concepto " No conformidad Potencial", es decir, cuando se fusione una acción correctiva con una preventiva, predomina la correctiva.

Cada vez que se requiera aplazar, fusionar o cancelar una acción se de conservar en el oficio en el historial de la (s) justificaciones (es) anterior (es) con el fin de que pueda garantizarse su trazabilidad.

**POLITICAS PARA EL CIERRE DE ACCIONES**

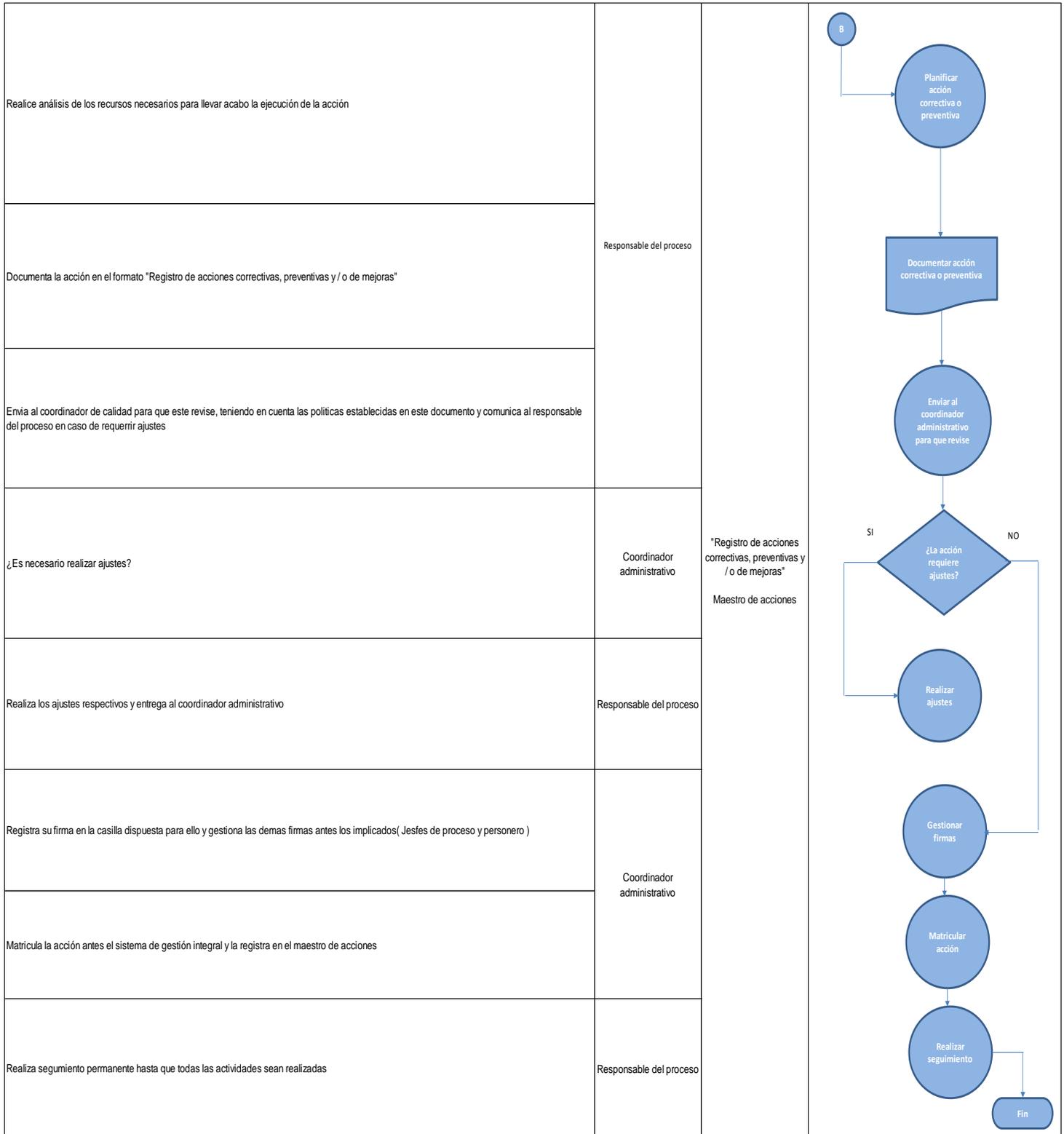
Todas las acciones deben contar con las firmas de aprobación de cierre previamente la solicitud del mismo

**PASOS SECUENCIALES**



DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Analiza a partir de la fuente, el hallazgo o evento ( No conformidad real o potencial u observaciones para el mejoramiento continuo ) y según eso determina el tipo de acción a documentar	Responsable del proceso	Tratamiento o Corrección	
¿Se debe realizar tratamiento según los hallazgos analizados?			
Documenta el tratamiento en el formato establecido			
Realiza control de los tratamientos documentados	Responsable del proceso	"Registro de acciones correctivas, preventivas y / o de mejoras"	
¿Se debe realizar acción de mejora según el análisis de las observaciones para la mejora continua?			
Realice análisis de los recursos necesarios para llevar a cabo la ejecución de la acción			

<p>Documenta la acción en el formato "Registro de acciones correctivas, preventivas y / o de mejoras"</p>	<p>Responsable del proceso</p>		<pre> graph TD     Start((1)) --&gt; A[Documentar acción de mejora]     A --&gt; B((Enviar al coordinador administrativo para que revise))     B --&gt; C{¿La acción requiere ajustes?}     C -- SI --&gt; D((Realizar ajustes))     C -- NO --&gt; E((Gestionar firmas))     D --&gt; E     E --&gt; F((Matricular acción))     F --&gt; G((Realizar seguimiento))     G --&gt; H([Fin]) </pre>
<p>Envía al coordinador de calidad para que este revise, teniendo en cuenta las políticas establecidas en este documento y comunica al responsable del proceso en caso de requerir ajustes</p>	<p>Responsable del proceso</p>		
<p>¿Es necesario realizar ajustes?</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>Realiza los ajustes respectivos y entrega al coordinador administrativo</p>	<p>Responsable del proceso</p>	<p>"Registro de acciones correctivas, preventivas y / o de mejoras" Maestro de acciones</p>	
<p>Registra su firma en la casilla dispuesta para ello y gestiona las demás firmas antes los implicados( Jefes de proceso y personero )</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>Matricula la acción antes el sistema de gestión integral y la registra en el maestro de acciones</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>Realiza seguimiento permanente hasta que todas las actividades sean realizadas</p>	<p>Responsable del proceso</p>		



## CONTROL DE DOCUMENTOS

 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión Administrativa	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero			
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz			
<b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos necesarios para la elaboración, administración, acceso, distribución, custodia y disposición final de los documentos que se generan en la personería, con el fin de asegurar su normalización y control.	<b>Alcance:</b> Inicia con los lineamientos para la elaboración de documentos, incluye su administración, control y termina con la divulgación de estos y su actualización periódica	<b>Responsable:</b> Jefes de proceso	<b>Fecha de Elaboración:</b> 10/12/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código.</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Versión</b></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<p><b>Documento:</b> Información y su medio de soporte.</p> <p><b>Documento interno:</b> Todo documento generado por el E.S.E Hospital San Nicolás, como procedimientos, documentos generales, instructivos, manuales, correspondencia, formatos.</p> <p><b>Documentos externos:</b> Todo documento que no son generado en el E.S.E Hospital San Nicolás, pero necesario para la aplicación durante la prestación del servicio.</p> <p><b>Gestión documental:</b> conjuntos de normas o requisitos que permiten administrar el flujo de los documentos en una institución, permite alcanzar eficiencia y rendimientos.</p> <p><b>Archivar:</b> se concibe como la actividad de guardar cualquier documento, texto o cualquier otro tipo de información en un archivo.</p> <p><b>Copia obsoleta:</b> Documento que ha perdido vigencia, una vez sufre modificaciones.</p> <p><b>Copia controlada:</b> Copias de documentos originales entregadas a los responsables de procesos ubicados en los puntos de uso necesarios y necesitan ser actualizados cuando se genere un cambio.</p> <p style="text-align: right;"><b>Documento con acceso general:</b> son los documentos para los cuales se asigna un permiso general para que puedan ser consultados por todos los usuarios</p> <p><b>Documento con acceso restringido:</b> son los documentos por los cuales se generan acceso limitado de acuerdo a su contenido y con las disposiciones del responsable que lo remite.</p> <p><b>Documento obsoleto:</b> es aquel que ha perdido vigencia y es remplazado por otro luego de haber tenido variaciones en su forma contenido.</p> <p><b>Encabezado:</b> espacio superior del documento que relaciona el tipo, nombre del documento y paginado</p> <p><b>Formato:</b> documento que se usa para plasmar resultados, medidas o valores que sirven como evidencia de la ejecución de una actividad.</p> <p><b>Versión:</b> indica el número de veces que se ha revisado el documento independientemente si este ha requerido o no actualizaciones</p> <p><b>Normalización:</b> materialización de conocimiento, al documentar experiencia y argumentos profesionales para que no queden en manos de unos pocos, permitiendo la conservación del conocimiento y su divulgación e implementación de forma respectiva.</p> <p><b>Protocolización:</b> es el proceso de oficialización de cualquier documento interno, el cual inicia con la recepción del documento físico los soportes magnéticos y termina con el envío de documento original a los jefe de proceso</p>					

## POLITICAS Y REGLAS

1. La redacción del documento debe facilitar su comprensión

2. Los documentos deben identificar con un número o código

3. Se generaran estrictamente los documentos que ameriten el soporte de su proceso

4. Todas las solicitudes de crear o modificar documentos deben ser diligenciado por el responsable del respectivo procesos

5. Todo documento nuevo y modificado debe ser aprobado

## NORMAS GENERALES

### 6. GENERALIDADES

6.1 Se consideran documentos oficiales antes el sistema de gestión integral los que están relacionados en la Lista Maestra de Documentos de la personería.

6.2 Los documentos elaborados en la personería deben se elaborado teniendo en cuenta su nivel jerárquico

**TABLA N° 1. DESCRIPCION POR TIPO DE DOCUMENTO**

NIVEL	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCION
1	Direccionamiento estratégico	Lineamientos de E.S.E hospital san Nicolás, que conforman la cultura organizacional y dirección de los procesos hacia su cumplimiento
3	Procedimiento	Descripción general de pasos secuenciales mediante los cuales se realiza un proceso en el cual intervienen varias personas
4	Plan de acción	Documento que contiene actividades repetitivas o con frecuencia establecida y esquematiza el Que, Como, Cuando, Donde; Quien, de una actividad determinada.
5	Manuales	Toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.
6	Instructivo	Documento que describe de manera detallada los pasos específico que definen un conjunto de actividades, la operación de un equipo, máquina o aplicativo
7	Política	Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional
10	Formato	Documento establecido para registrar la evidencia de una actividad determinada

6.3 Los formatos que se generan en la personería deben estar dispuestos en forma física y magnética

6.4 Los documentos que se desean modificar o crear se deben realizar en Excel o Word.

## 7. IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO

7.1 Los documentos que se generan se identifican de manera unívoca a través de un código, nombre, fecha de emisión, fecha de revisión, personas autorizadas para su elaboración, revisión y aprobación, todos hacen parte del encabezado.

7.2 El código de cada documento es un número consecutivo y se encuentra dispuesto de la siguiente forma:

**TABLA N° 2. GUIA PARA DESIGNACION DE CODIGO**

Primer Consecutivo	Segundo Consecutivo	Tercer Consecutivo	Cuarto Consecutivo
<b>DIE:</b> Direccionamiento estratégico	<b>GA:</b> Gestión administrativa	<b>PE</b>	Número de la versión que le corresponda, si es el primero inicia en 001
<b>P:</b> Procedimiento	<b>AD:</b> Alta dirección		
<b>PL:</b> Plan de acción	<b>GTH:</b> Gestión de talento humano		
<b>MA:</b> Manuales	<b>GF:</b> Gestión financiera		
<b>I:</b> Instructivo	<b>DPDH:</b> Defensa y promoción de los derechos humanos		
<b>PO:</b> Política	<b>VCO:</b> Vigilancia de la conducta oficial		
<b>AE:</b> Aplicativo Estadístico	<b>UIP:</b> Unidad para la protección del interés público		
<b>BD:</b> Base de datos	<b>CT:</b> Contratación		
<b>F:</b> Formato	<b>CI:</b> Control interno		

**Nota:** para la construcción de código se tomara las siglas que se muestra en el cuadro; este deberá quedar como el siguiente ejemplo: **PGAPE001**

## 8. ELABORACION DE DOCUMENTO

8.1 Para la emisión de un nuevo documento, se debe solicitar al coordinador administrativo para revisar modificación o creación.

8.2 Para la elaboración del documento se debe colocar en el encabezado de la respectiva plantilla: Nombre la institución, nombre del procedimiento, nombre del proceso, Quien elabora, quien aprueba, quien revisa, responsable, código, fecha de elaboración y revisión.

8.3 La especificaciones para la elaboración e impresión se muestra en la tabla N° 3

**TABLA 3. ESPECIFICACIONES PARA LOS DOCUMENTO**

ASPECTOS	DESCRIPCION
Letra	Máximo Arial 12
Paginación	Parte superior derecha ( Pagina de x d y)
Orientación	Horizontal y/o Vertical
Tamaño de pagina	tamaño carta
Márgenes	Superior, Inferior, derecha izquierda: 0.5 cm
Impresión	Configuración de impresión 70%

8.4 Para todos los documentos se debe relacionar el campo de proceso con la línea de proceso en que se origina el documento como muestra la tabla N°4

**TABLA N° 4 PROCESO**

Gestión Administrativa	Vigilancia de la conducta oficial	
Alta dirección	Unidad para la protección del interés público	
Gestión de talento humano	Contratación	
Gestión financiera	Control interno	
Defensa y promoción de los derechos humanos		

8.5 Para los documentos que sean actualizados solo se debe diligenciar el campo de fecha de elaboración, ya que la fecha de última revisión debe ser diligenciada por el coordinador administrativo.

8.6 La instancia mínima para la elaboración, revisión y aprobación de documento esta descrita en la tabla N° 5

**TABLA N° 5 INSTANCIA MÍNIMA PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTO**

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORA	REVISA	APRUEBA
Direccionamiento estratégico	Jefe de proceso y/ o contratista	Coordinador administrativo	Personero
Procedimiento	Jefe de proceso y/ o contratista	Coordinador administrativo	Personero
Plan acción	Jefe de proceso y/ o contratista	Coordinador administrativo	Personero
Instructivo	Jefe de proceso y/ o contratista	Coordinador administrativo	Personero
Formato	Jefe de proceso y/ o contratista	Coordinador administrativo	Personero

8.7 La aprobación del documento puede ser un acto protocolario que se realiza para autorizar su emisión y aplicación

8.8 Los documentos no deben ser protocolizados si no cuenta con la totalidad de los siguientes pasos:

- Formato del acta u oficio de solicitud de creación o modificación.
- Documento físico de la versión a crear o actualizar con sus respectivas firmas y anexos.
- Documento original en medio magnético en el formato designado.
- Documento original físico de la versión anterior a la que se va a modificar
- Copias controlada de la versión anterior
- Tantas copias físicas impresa como copias controlada que requiera el documento

8.8 La revisión y aprobación de la nueva versión de un documento debe estar basada en la versión inmediatamente anterior

8.9 Los cambios que se realicen a cualquier documento respecto a su versión anterior se deben identificar con letra cursiva y subrayada, excepto los formatos

8.10 Los documentos deben ser revisado mínimo cada 2 años

## 9. ACCESO, DISTRIBUCIÓN Y CUSTODIA

9.1 Los documentos físicos deben estar disponibles en lugar donde se lleva las operaciones y en la oficina de gestión administrativa.

9.2 El responsable del proceso que emite el documento de su respectiva área debe definir un lugar de almacenamiento que facilite la consulta de los documentos físicos originales o las copias controladas protocolizada

9.3 El coordinador administrativo es el responsable de distribuir documentos originales al responsable de proceso a quien emite el documento y las copias controladas a las áreas o departamento que lo requieran.

9.4 Todas las copias controladas que se requieran deben ser generada desde el documento original. Para estos casos prima el sello de copia controlada frente al sello de documento original

9.5 Cuando se requieran copias controladas de un documento, el responsable de proceso debe diligenciar "distribución de documento originales y copias controladas".

9.6 Los responsables de proceso deben garantizar el almacenamiento y conservación de los documentos físicos originales y copias controladas vigentes permaneciendo en óptimas condiciones evitando el deterioro

9.7 Ni los documentos originales vigentes ni las copias controladas que reposan en las diferentes sedes o proceso deben ser tachados, borrados, rayados, enmendados ni alterados.

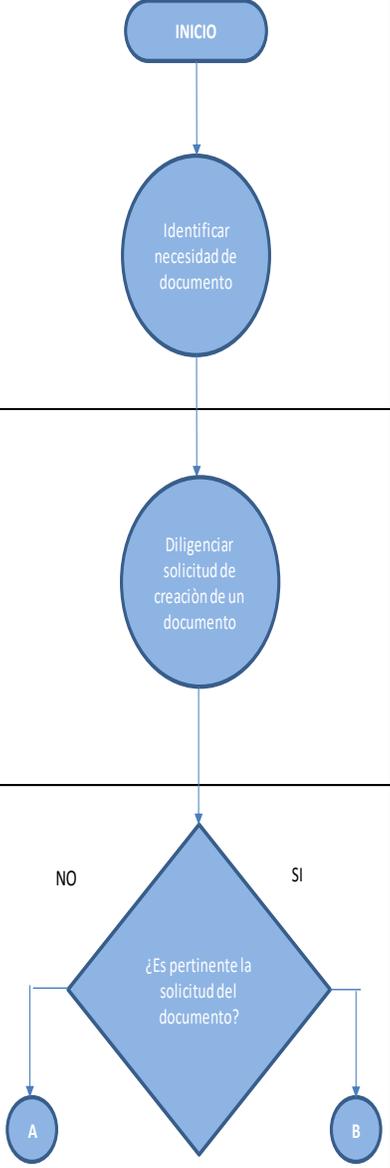
9.8 Los documentos magnéticos deben ser guardado y ser almacenado en el servidor de la oficina de gestión administrativa.

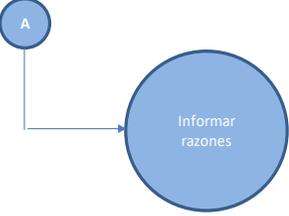
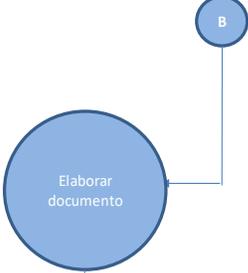
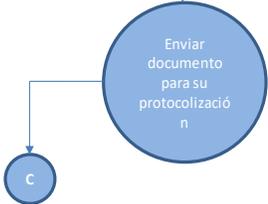
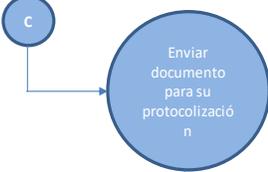
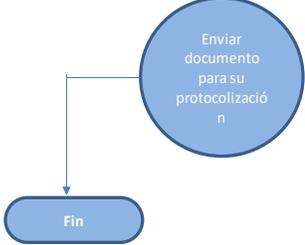
## 10. DISPOSICIÓN FINAL

10.1. El control de documentos obsoletos se realizara a los documentos magnéticos. los documentos físicos originales y copias controladas deben ser destruidas por el coordinador administrativo

10.2 El coordinador administrativo debe identificar el documento magnético con el nombre de obsoleto en marca de agua y trasladarlo a la carpeta destinada para este fin, la cual debe contar con su respectiva copia de seguridad

10.3 El retiro definitivo de un documento protocolizado debido a que su línea de proceso deja de operar o que el documento no aplicara más a la personería lo debe realizar el coordinador administrativo y el jefe del respectivo proceso.

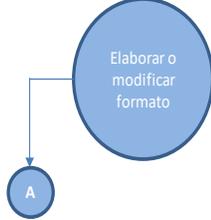
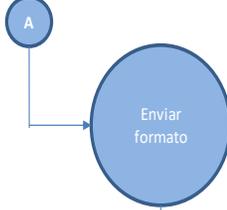
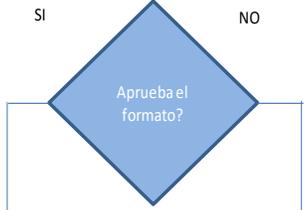
PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO	
Identifica la necesidad de crear, actualizar y modificar documento.			Responsable del proceso		 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1((Identificar necesidad de documento))     A1 --&gt; A2((Diligenciar solicitud de creación de un documento))     A2 --&gt; D{¿Es pertinente la solicitud del documento?}     D -- NO --&gt; A((A))     D -- SI --&gt; B((B)) </pre>	
Diligencia la solicitud de creación o actualización de documento y entregar propuesta.			Responsable del proceso	Acta u oficio		
Analiza la solicitud de creación o modificación de documento. si la solicitud no es pertinente se le informa al solicitante las razones de la decisión. Si la solicitud es pertinente aprueba elaboración de documento y sigue el siguiente paso			Coordinador administrativo	Acta u oficio		

<p>Informa razones al responsable de proceso del porqué no elaborar documento</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>Elabora documento</p>	<p>Responsable del proceso</p>	<p>documentos</p>	
<p>Envía documentó al proceso de gestión administrativa para que sea protocolizado</p>	<p>Responsable del proceso</p>	<p>documentos</p>	
<p>Se registra el documento original firmado, en el listado maestro de documentos, así como los cambios o adiciones que se realicen.</p>	<p>Coordinador administrativo</p>	<p>documentos</p>	
<p>Comunica en toda la entidad los documentos creados o modificados</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		

## CONTROL DE REGISTROS

 <p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>			
<b>Proceso:</b> Gestión administrativa	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó :</b> Personero			
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz			
<b>Objetivo:</b> Establecer los parametros necesarios para la elaboración, identificación, recopilación, codificación, acceso, archivo, almacenamiento, mantenimiento y disposición final de los registros que se generen en la personería	<b>Alcance:</b> Inicia con la necesidad de definir los lineamientos para la elaboración de registros y termina con la disposición final de los mismos	<b>Responsable:</b> asesor de calidad	<b>Fecha de Elaboración:</b> 10/12/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>codigo:</b>  <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Versión</b></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<p><b>Control de registro:</b> procedimiento que exige que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificable y disponibles.</p> <p><b>Registro:</b> documento en el cual se encuentra consignada la evidencia de las actividades realizadas por la institución.</p> <p><b>Formato:</b> conjunto de celdas predeterminadas para el registro de la información que se genera.</p> <p><b>Almacenamiento:</b> condiciones que permiten guardar física o virtualmente documentos y mantenerlos en buen estado.</p> <p><b>Gestión documental:</b> conjuntos de normas o requisitos que permiten administrar el flujo de los documentos en una institución, permite alcanzar eficiencia y rendimientos.</p> <p><b>Legibilidad:</b> Que pueda leerse la información contenida en el registro.</p> <p><b>Protección:</b> mecanismo que busca proteger la integridad de los archivos.</p> <p><b>PROTOCOLIZACIÓN:</b> es el proceso de oficialización de cualquier documento ante el Sistema de gestión Integral; el cual inicia con el envío del documento físico a la Analista de Soporte y termina con el ingreso del mismo al listado maestro de documentos.</p> <p><b>RECOPIACIÓN:</b> Frecuencia en la cual se recolectan los registros para deponerlos en el lugar destinado para su almacenamiento.</p> <p><b>TIEMPO DE RETENCIÓN:</b> Tiempo de conservación del registro antes de su eliminación.</p> <p><b>ARCHIVADO:</b> Metodología que se utiliza para establecer la manera de almacenar los registros Ejemplo: cronológico, orden alfabético, entre otros.</p>					

<b>POLITICAS Y REGLAS</b>
1. El diligenciamiento de los registro fiscos debe realizarse con letra legible y sin enmendaduras, con lapicero tinta negra.
2. Los responsables en cada area deben asegurar el control de los registro en sus respectivos procesos.
3. Los registro magneticos deben ser almacenados en carpeta que permitan su facil recuperacion.
4. Las correcciones de los registros fisicos deben ser firmadas por quien realiza la corrección y aprobados por el Jefe inmediato.
5. Los registros fisicos debe ser almacenados en archivadores que protejan la integridad del documento, igualmente depositado en archivadores con sus respectivas llaves.
6. el responsable del proceso debe definir el tiempo de conservacion de los registros conforme a lo que establece la norma.
<b>NORMAS GENERALES</b>
<b>6. ALMACENAMIENTO.</b>
6.1 Los registros físicos se deben almacenar en carpetas identificadas y lugares que aseguren su fácil recuperación.
6.2 Los registros magnéticos deben almacenarse en carpetas y/o archivos digitales que aseguren su fácil recuperación.
<b>7. ARCHIVADO</b>
7.1. El responsable de proceso debe determinar si se va a acceder a los registros cronológicamente, por orden alfabético o por consecutivo, con la finalidad de garantizar su recuperabilidad
<b>8. MANTENIMIENTO</b>
8.1. Los registros físicos deben ser conservados , de tal manera que no se dañen por factores ambientales, insectos, roedores u otros eventos que puedan ocasionar su deterioro, daño, alteración o pérdida.
8.2. Los registros magneticos o los que generen los software se les debe hacer una copia de seguridad diaria de acuerdo con lo establecido por sistemas
<b>9. TIEMPO DE RETENCIÓN.</b>
9.1. El tiempo de almacenamiento de los registros estará determinado por el jefe del proceso de acuerdo a las necesidades normativas, legales así por ejemplo ( (vida útil, 6 meses, 1 año, 2 años, vitalicio )
<b>10. PROTECCIÓN.</b>
10.1. Los registros fisicos confidenciales deben ser guardados en archivadores con llaves para controlar su acceso, estas llaves deben estar a cargo del responsable del proceso
10.2. Los registros magnéticos y los generados por software o aplicativo deben ser protegidos con accesos para diferentes tipos de usuarios de acuerdo al cargo o perfil
<b>11. DISPOSICION FINAL</b>
Una vez terminado el tiempo de retención de los registros el responsable del proceso debe establecer el destino final de estos, el cual puede ser: destrucción, envío al archivo muerto, filmación u otros otros.

1. Identifica el formato que se quiere crear o modificar	Responsable del proceso		
2. Solicita creación y/o modificación del formato al coordinador administrativo	Responsable del proceso	Oficio	
3. Elabora o modifica formato	Responsable del proceso		
4. Envía formato elaborado o modificado	Responsable del proceso		
5. Aprueba o reprueba formato	Coordinador administrativo		

<p>Envía a responsable del proceso las razones de no creación o modificación del formato</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>6. Actualizar listado maestro de registros.  Código: registra el código asociado al formato  Nombre: escribe el nombre del documento tal y como fue protocolizado  Fecha de modificación: Diligencia la última fecha en que fue modificado el formato  Versión: registra la última versión asociada al formato  Recopilación: define cada cuanto va a realizar la recolección del registro para su posterior almacenamiento.  Almacenamiento: especifica en lugar donde será almacenado el registro (oficina, archivador y carpeta o ruta para los magnéticos)  Archivado: define la metodología empleada para el almacenamiento del registro (cronológicamente, orden alfabético, entre otros)  Mantenimiento: describe las condiciones ambientales a las que está expuesto el registro las cuales deben garantizar su conservación.  Tiempo de retención: registra por cuanto tiempo se almacenará el registro antes de su disposición final.  Protección: describe las medidas para el acceso al almacenamiento del registro.  Disposición Final: escribe el destino final del registro una vez se haya finalizado el tiempo de retención.</p>	<p>Coordinador administrativo</p>	<p>Lista Maestra de documentos</p>	
<p>7. Establece tiempo de retención</p>	<p>Responsable del proceso</p>		
<p>8. Establece la disposición del formato</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>9. Envía el registro codificado al área responsable.</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		
<p>10. Archiva y dispone formatos.</p>	<p>Coordinador administrativo</p>		

## PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO

### Recepción de quejas o solicitud de los usuarios

 <p><b>Procedimiento</b> Recepción de quejas o solicitud de los usuarios</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Unidad para la protección de los derechos humanos Unidad para la protección del interés público</p>	<p><b>Elaboró:</b> Abog. Varinia Sofia Cura Yepes Abog. Johana paola Negrete Castro Emerson Montes MSc</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Garantizar la recepción de la queja o solicitud en forma oportuna</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la comisión de la queja o solicitud por parte del personero y/o del usuario y termina con la digitación de esta en el sistema o planilla de atención</p>	<p><b>Responsable:</b> Encargada de apoyo tecnico a la gestión misional, contratista y/o abogada del proceso</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
<p><b>DEFINICIONES</b></p>			
<p>Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.</p>			
<p>Reclamo. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio</p>			
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>			
<p>Es indispensable que la queja contenga los datos personales completos de la persona ( Nombres, apellidos, cédula, dirección, teléfono)</p>			
<p>Es necesario que la queja tenga los soportes documentales que se necesitan</p>			
<p>Toda queja, reclamo y/o solicitud debe ser digitada en el sistema y/o planilla de atención del usuario</p>			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Recibe la queja, reclamo o solicitud de parte del usuario y/o del personero				Encargada de apoyo tecnico a la gestión misional/ contratista, abogada del proceso		
Digita la queja, reclamo y/o solicitud, teniendo en cuenta las siguientes variables, para la planilla de atención( fecha, nombres y apellidos, cédula, número de contacto, tipo de tramite, motivo del tramite, ante la entidad ); si es en el archivo de excel(tablero de control), se digita la siguiente información( Nombre del funcionario que recibe la queja, tipo de tramite, área del derecho, entidad ante la cual se realiza el trámite y motivo del trámite)				Contratista o Personera	Sistema excel Planilla atención del usuario	
Entrega la queja, reclamo y/o solicitud a personera delegada de derechos humanos o personera delegada de la unidad para la protección del interés público				Contratista		
Recibe la queja, reclamo o solicitud				Personera delegada Unidad para la protección de los derechos humanos.  Personera delegada unidad para la protección del interés público		

## TRATAMIENTO A LA QUEJA, INQUIETUD Y/O SOLICITUD

 <p><b>Procedimiento</b> Tratamiento a la queja, inquietud y/o solicitud</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Unidad para la protección de los derechos humanos Unidad para la protección del interés público</p>	<p><b>Elaboró:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Yepes Abog. Johana paola Negrete Castro Emerson Montes MSc</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Dar respuesta oportuna y eficaz a las necesidades de los usuarios</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la recepción de la queja, inquietud o solicitud y termina con el tramamiento de esta</p>	<p><b>Responsable:</b> Abogada del proceso</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 04/12/2017 <b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
<b>DEFINICIONES</b>			
<p>Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.</p>			
<p>Reclamo. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio</p>			
<p>La petición o derechos de petición. es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas</p>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
<p>Se debe tener como entrada una comisión, queja, solicitud o inquietud por parte del usuario o del personero municipal</p>			
<p>Se debe salvaguardar o proteger la información del usuario</p>			
<p>El tratamiento debe realizarse en forma oportuna y bajo parametors legales</p>			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO			
Una vez recibida la queja se procede de la siguiente forma: se identifica el tipo de tramite	Contratista o Personera		 			
Asesoría integral( derecho civil, derecho administartivo, comercial familia, penal y en salud)	Personera					
Derecho de petición	Contratista o Personera					
Realiza recurso de Ley ( Reposición y/o en subsidio de apelación y queja, impugnación )	Contratista o Personera					
Realiza acción de tutela	Contratista o Personera					
Reliza incidentes de desacato	Contratista o Personera		 			

## PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO UNIDAD PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

 <p style="text-align: center;"><b>Procedimiento</b> Recepción de quejas o solicitud de los usuarios y tratamiento</p>		<p style="font-size: 1.2em;"><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<b>Proceso:</b>	<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó/Adoptó</b>	
Unidad para la vigilancia de la conducta oficial	Julieth Usta Vellojín Emerson Montes MSc	Personero	
		<b>Revisa:</b>	
		Ing. Alejandro Ruiz	
<b>Objetivo:</b>	<b>Alcance:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b>
Dar respuesta oportuna y eficaz a las necesidades de los usuarios	Inicia con la recepción de la comisión de la queja o solicitud y termina con la identificación de la necesidad para el posterior tratamiento	Abogada del proceso	04/12/2017
			<b>Fecha de Revisión:</b>
		<b>Versión</b>	0
<b>DEFINICIONES</b>			
<p><b>Queja.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.</p> <p><b>Reclamo.</b> Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio</p> <p><b>La petición o derechos de petición.</b> es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas</p>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
Se debe tener como entrada una comisión, queja, solicitud o inquietud por parte del personero municipal			
El tratamiento debe realizarse en forma oportuna y bajo parámetros legales			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Recibe la queja por comisión proveniente de la oficina del personero municipal				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial	Oficio de comisión	 
Identifica el tipo de tratamiento que se le va dar a la queja o solicitud				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		
Profiere autoinhibitorio de la queja o solicitud cuando es de hecho irrelevantes o temerario				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		
Abre indagación preliminar cuando la queja es de hechos dudosos				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		
Abre indagación disciplinaria cuando los hechos son contundentes o tienen suficiente evidencia				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		
Remite la queja a otra institución cuando esta no es de competencia de la personería				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		
Realiza seguimiento a la queja ante otras dependencias y secretarías del municipio cuando esta es colocada por ciudadanos que jerecen cargosa a nivel municipal				Personera delegada Unidad para la vigilancia de la conducta oficial		 

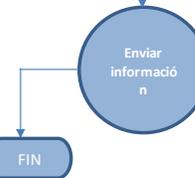
## PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

### CONSOLIDACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS ANUAL CONTRALORÍA MUNICIPAL

 <p>Consolidación de La Rendición de Cuentas Anual Contraloría Municipal</p>		PERSONERÍA DE MONTERÍA			
<b>Proceso:</b> Control interno	<b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero			
		<b>Revisa.</b> Ing. Alejandro Ruiz			
<b>Objetivo:</b> consolidar el informe de rendición de cuenta anual de cada vigencia fiscal	<b>Alcance:</b> Inicia con la descarga de los formatos y termina con el informe presentado al Gerente para su firma y posterior radicación en la contraloría	<b>Responsable:</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno	<b>Fecha de Elaboración:</b> 30/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código.</b>  <table border="1"> <tr> <td><b>Versión</b></td> <td>0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<p><b>1. Asesoría y acompañamiento:</b> Consiste en la orientación técnica con el fin de generar valor organizacional en la oportuna toma de decisiones, basada en la evaluación de posibles alternativas de solución a una problemática dada, advirtiendo la posible ocurrencia de hechos o actos no deseados, generando confianza institucional para lograr el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.</p> <p><b>2. Rendición de cuentas:</b> es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder o informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos</p>					
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>					
1. resolución numero 025 del 20 de enero del 2016 "Plazo para la rendición de la cuenta, vigencia fiscal 2015 para los sujetos y puntos de control"					
2. circular externa numero 014 de 28 de maro del 2016 "Plazo y formatos e instractivos de rendicion de la cuenta anuel vigencia fiscal 2015"					

PASOS SECUENCIALES



DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Descarga formatos en la pagina web de la contraloria www.contraloriamonteria.gov.co	Coordinador control interno	Formatos rendición de cuentas	
Solicita la informacion a los responsables de procesos que corresponda a través de oficios o correo electrónico	Coordinador control interno		
Diligencia la información necesaria del proceso en los formatos de la cotraloría	Jefe de proceso	Formatos y soportes que deben contener la rendición de cuenta	
Envía la información digitada en los formatos al coordinador de control interno	Jefe de Proceso		
Recepciona la información y la dirige al personero para su firma	Coordinador control interno		
Envía la rendición de cuentas anual a la contraloria en los plazos estipulados	Personero	Oficio radicado en la contraloria	

## INFORME DE SEGUIMIENTO AUSTERIDAD Y EFICIENCIA EN EL GASTO PUBLICO

 <p><b>Informe de Seguimiento</b> <b>Austeridad y Eficiencia en el Gasto Publico</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Control interno</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa.</b> Ing. Alejandro Ruiz</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Rendir un informe trimestral al personero, respecto a los gastos generados por la entidad para la respectiva toma de decisiones en cuanto a la optimización de recursos así como la eficiencia y eficacia en la ejecución presupuestal</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la solicitud de la información y termina con el informe publicado en la pagina web intitucional</p>	<p><b>Responsable:</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 30/11/2017</p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Codigo.</b></p>	
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
<p><b>DEFINICIONES</b></p>			
<p><b>Seguimiento:</b> Supervisión del grado de realización de un proyecto en sus fases intermedias y final a través de la constatación del cumplimiento de resultados y objetivos y de la ejecución presupuestaria.</p>			
<p><b>Austeridad:</b> hace referencia a la reducción del gasto por parte de los gobiernos con el objetivo de reducir el déficit presupuestario</p>			
<p><b>Eficiencia:</b> es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos.</p>			
<p><b>Gasto público:</b> es el total de gastos realizados por el sector público, tanto en la adquisición de bienes y servicios como en la prestación de subsidios y transferencias</p>			
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>			
<p>1. cumplir con el decreto 0984 de mayo del 2012 "por el cual se modifica el articulo 22 del decreto 1737 de 1998"</p>			
<p>2. tomar como base la información suministrada por la oficina de presupuesto (ejecuciones presupuestales de gasto e ingresos)</p>			
<p>3. la oficina de control interno realizara seguimiento cuatro veces al año, asi: Primer Seguimiento:(periodo de enero a marzo ), Segundo Segimiento:(periodo de abril a junio), Tercer Seguimiento (periodo de julio a septiembre), Cuarto Seguimiento (periodo de octubre a diciembre).</p>			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN	DOCUMENTO	CONECTOR	ACTIVIDAD	PROCESO	DATOS	DECISIÓN
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO			
Solicita informacion al responsable del proceso financiero	Coordinador control interno	Oficio de solicitud de informacion				
Recepciona la informacion de forma escrita y/o traves del correo electronico	Coordinador control interno	oficio y/o correo electronico recibido				
Elabora informe de seguimiento austeridad y eficiencia en el gasto público así: 1) Introducción. 2) Objetivos. 3) Alcance 4) Desarrollo del informe 5) Recomendaciones	Coordinador control interno	Informe elaborado				
Realiza revision del informe	Coordinador control interno	Informe de seguimiento austeridad y eficiencia en el gasto público aprobado				
Realiza publicación del informe en la pagina web <a href="http://esehospitalsannicolas-planetarica-cordoba.gov.co/">esehospitalsannicolas-planetarica-cordoba.gov.co/</a>	Coordinador administrativo	informe publicado				

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano</b>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>	
<b>Proceso:</b> Control interno	<b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero	
		<b>Revisa.</b> Ing. Alejandro Ruiz	
<b>Objetivo:</b> Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano	<b>Alcance:</b> Inicia con la necesidad de seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano y termina con la publicación en la página web de la personería	<b>Responsable:</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno	<b>Fecha de Elaboración:</b> 30/11/2017
			<b>Fecha de Revisión:</b>
			<b>Código.</b>
		<b>Versión</b>	0
<b>DEFINICIONES</b>			
<p><b>1. plan anticorrupción y atención al ciudadano:</b> ley 1474 de 2011/ artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia esta a cargo del programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, hoy secretaría de transparencia</p> <p style="text-align: right;"><b>2. Seguimiento:</b></p> <p>Supervisión del grado de realización de un proyecto en sus fases intermedias y final a través de la constatación del cumplimiento de resultados y objetivos y de la ejecución presupuestaria.</p>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
1. cumplir con lo establecido en articulo numero 73 de la ley 1474 de 2011/estatuto anticorrupcion			
2. cumplimiento de la circular externa numero 100-02-2016 de fecha 27 de enero de 2016/ www.funcionpublica.gov.co			
3. tomar como base el documento "estrategia para la contruccion del plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano version 2 vigencia 2015/ www.funcionpublica.gov.co "			
4. tomar como base el documento "guia para la gestion del riesgo de corrupcion vigencia 2015/ www.funcionpublica.gov.co "			
5. la oficina de control interno realizara seguimiento tres veces al año, asi: Primer seguimiento: con corte al 30 de abri. En esa medida, la publicacion debera surtirse dentro de los 10 primeros dias hábiles del mes de mayo. Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto. la publicacion debera surtirse dentro de los 10 primeros dias habiles del mes de septiembre. Tercer seguimiento: con corte al 31 de diciembre. la publicacion debera surtirse dentro de los 10 primeros dias hábiles del mes de enero			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN	DOCUMENTO	CONECTOR	ACTIVIDAD	PROCESO	DATOS	DECISIÓN
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO			
Toma plan de anticorrupción y atención al ciudadano que se encuentra en la pagina web de la institución "personeriamonteria.gov.co"	Coordinador control interno	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano consolidado				
Identifica estrategias o acciones del plan de anticorrupción y atención al ciudadano	Coordinador control interno					
Realiza seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Coordinador control interno					
Genera informe seguimiento estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Coordinador control interno	Informe seguimiento de las estrategias del plan anticorrupcion y de antencion al ciudadano				
Realiza revisión del informe seguimiento de las estrategias del plan anticorrupcion y de antencion al ciudadano"	Personero	Informe seguimiento de las estrategias del plan anticorrupcion y de antencion al ciudadano				
Publica seguimiento en la página web "personeriamonteria.gov.co"	Coordinador administrativo	Informe seguimiento de las estrategias del plan anticorrupcion y de antencion al ciudadano				

## AUDITORÍA INTERNA

 <b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>	
<b>Proceso:</b> Control Interno	<b>Elaboró:</b> MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero	
		<b>Revisa:</b> Ing. Alejandro Ruiz	
<b>Objetivo:</b> Establecer las pautas para la planeación y ejecución de las auditorías internas para evaluar la conformidad y mejora de los procesos al igual que la gestión del riesgo a través de la idoneidad de sus controles	<b>Alcance:</b> Inicia con el requerimiento de la necesidad de una auditoría y termina con la entrega de informes para la posterior toma de acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras en caso de que se necesite	<b>Responsable:</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno	<b>Fecha de Elaboración:</b> 03/12/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>  <b>Código.</b>
		<b>Versión</b>	0
<b>1. DEFINICIONES</b>			
<b>Acción correctiva</b> : Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real, defectuosa u otra situación no deseable existente, con el fin de evitar que se vuelva a presentar			
<b>Acción de mejora</b> : Acción emprendida para optimizar el grado de cumplimiento actual, dado que no parte de un incumplimiento real o potencial			
<b>Acción preventiva</b> : Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, con el fin de evitar que ocurra			
<b>Aspecto por mejorar</b> : Hallazgo que no representa incumplimiento real de los requisitos, pero que puede comprender: * Riesgo potencia: probabilidad de ocurrencia de un evento o un impacto negativo sobre la salud de las personas, los procesos, el ambiente u objetivos institucionales * Oportunidad de mejora: Aspectos que podrían optimizar o incrementar el grado de cumplimiento actual, con un impacto positivo			
<b>Aspectos relevantes</b> : Mejoras o iniciativas del proceso en donde se supera el grado de cumplimiento actual, sin partir de no conformidades y que por lo tanto su impacto es beneficioso para la optimización de los resultados del proceso			
<b>Auditado</b> : Persona o proceso que es auditado			
<b>Auditor</b> : Persona con la competencia de llevar a cabo una auditoría			
<b>Auditor Acompañante</b> : Auditor que apoya al auditor responsable en todas las actividades que componen la auditoría; como son: Preparación, ejecución y elaboración del informe			

<b>Auditor de Rol:</b> persona calificada como auditor que pertenece funcionalmente a otro proceso organizacional y participa en el proceso de auditoría cuando es convocado por el Jefe de control interno
<b>Auditor Responsable:</b> Auditor que coordina las fechas y horarios de auditorías, lidera y modera las reuniones de auditoría, gestiona los informes y confronta los hallazgos con los auditados
<b>Auditoría:</b> Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría
<b>Conclusiones de la Auditoría:</b> resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría
<b>Ciclo de la auditoría:</b> Período de tiempo en el que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en el programa de auditorías
<b>Criterios de auditoría:</b> Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría
<b>Equipo auditor:</b> Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos
<b>Evidencia de la auditoría:</b> Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
<b>Experto técnico:</b> Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor
<b>Hallazgos de la auditoría:</b> Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría, los cuales pueden ser, no conformidades reales y/u oportunidades de mejora
<b>Impacto de hallazgo:</b> Es un efecto positivo o negativo sobre la política o procesos del sistema de gestión, que podría generarse de forma real o potencial de acuerdo con la naturaleza o característica del hallazgo
<b>No conformidad :</b> Incumplimiento de un requisito especificado en un documento, directriz interna, referenciales normativos y legales entre otros.
<b>Partes interesadas:</b> Persona, grupo u organización que tiene interés en el desempeño de la personería
<b>Plan de auditoría:</b> Descripción detallada de las actividades de auditoría en sitio, acorde con lo establecido en el program de auditoría

## 2. NORMAS GENERALES

2.1 El programa de auditorías debe asegurar que se efectúe como mínimo una(1) auditoría por proceso en el año y debe estar soportado en el formato " programa de auditorías internas"

2.2 El programa de auditorías puede ser modificado por factores tales como:

- \* Objetivos organizacionales
- \* Ampliación o reducción del alcance
- \* Cambios en las normas, requisitos legales u otros
- \* Eventualidades con auditores o auditados

2.3 Cada vez que se modifique el programa de auditorías, el cambio debe ser notificado por correo electrónico a los involucrados en el cambio realizado

2.4 La documentación interna utilizada como referencia para ejecutar auditorías a los procesos, debe estar vigente y disponible, mínimo con quince días hábiles antes de la ejecución de la auditoría, con el fin de facilitar la preparación del auditor, evidenciar la implementación en el proceso y conocimiento por parte del personal involucrado

2.5 El proceso de auditoría comprende las siguientes etapas Ver tabla # 1 " Etapas del proceso de auditoría"

## 3. DEFINICIONES

3.1 Planificación: Actividades previas realizadas por el equipo auditor para la conformación del plan de auditoría el cual comprende: identificación y estudio de documentación interna y externa aplicable; revisión de pendientes de auditorías previas, preparación del plan de auditoría, elaboración de la lista de chequeo, identificación y solicitud de recurso.

3.2 Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

3.3 Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

## 4. NORMAS GENERALES

### 4.1. GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA.

4.1.1 Para la definición de los objetivos del programa de auditoría se pueden considerar aspectos como:

- a. Prioridades de la dirección
- b. Características de los procesos
- c. Requisitos de los sistemas de gestión
- d. Requisitos legales
- e. Resultados de auditorías previas( seguimientos)
- f. Riesgos para el proceso
- g. direccionamiento estratégico

## 5. NORMAS GENERALES

5.1 La reunión de apertura debe comprender las siguientes actividades.

- \* Presentación del equipo auditor y breve descripción de sus funciones ( responsable, acompañante, auditor en formación, experto técnico)
- \* Confirmación del plan de auditorías, el cual comprende objetivo, alcance y criterios de auditoría, actividades y duración, el plan puede modificarse siempre y cuando no se afecten los objetivos, actividades y alcance.
- \* Presentación general de los métodos que se utilizarán para la auditoría( entrevista, muestreo, observación en sitio, u otras )
- \* Confirmación de los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado durante y posterior a la auditoría, así como conductos regulares en caso de presentarse diferencias en los resultados o conclusión de la auditoría.

### 5.2

- \* Información del método de presentación de la información sobre hallazgos de la auditoría y su clasificación ( Aspecto relevante, No conformidad, oportunidad de mejora )
- \* Información acerca de la reunión de cierre, presentación de informe de resultados y evaluación del equipo auditor.

5.3 En caso de evidenciar hallazgos no conformes pertenecientes a otros procesos, el equipo auditor debe retroalimentar al jefe de proceso al que pertenece la no conformidad y al equipo auditor que le corresponde auditar el proceso al que va ser asignado el hallazgo, con el fin de verificar su inclusión como hallazgo en el informe de auditoría

5.4 El tiempo máximo para entregar formalmente los resultados de la auditoría es de 20 días hábiles

## 6. GESTION DE LOS AUDITORES

### 6.1

Los auditores deben cumplir los siguientes principios, con el fin de emitir conclusiones similares en circunstancias similares:

**Integridad:** el fundamento del profesionalismo

\* Los auditores deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad

\* Observar y cumplir todos los requisitos legales aplicables

\* Demostrar su competencia al desempeño de sus trabajos

\* De desempeñar su trabajo de manera imparcial, permaneciendo ecuanime y sin sesgo en sus acciones

\* ser sensible al identificar cualquier influencia que pueda ejercer sobre su juicio, mientras se lleva a cabo la auditoría

### 6.2

**Presentación ecuanime:** obligación de reportar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser sincera, exacta, objetiva, clara y completa.

### 6.3

**Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al audita.

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de hacer juicios razonables en toda situación de auditoría.

### 6.4

**Confidencialidad:** seguridad de la información

Los auditores deberían ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores. La información de auditoría no debería ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del auditor o del cliente de auditoría ni de manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el adecuado manejo de información confidencial sensible.

**Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

Los auditores deberían ser independientes de la actividad que es auditada mientras esto sea posible, y en todo caso actuarán de manera tal que estén libres de sesgo y conflicto de intereses. Para auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de los gerentes operativos de las funciones a ser auditadas. Los auditores deberían mantener una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

**Enfoque basado en la evidencia:** el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general, está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. Se debería aplicar un uso adecuado del muestreo, ya que éste está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría

## 7. NORMAS GENERALES

**TABLA Nº 1. ETAPAS DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

Nº	ETAPA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Programación	Coordinador de auditorías y/ o jefe de control interno	Programa de auditorías interna Objetivo y alcance por auditoría
2	Preparación	Equipo auditor	Lista de verificación de la duitoría
3	Planificación		Plan de auditoría
4	Elaboración del informe		Informe de auditoría
5	Seguimiento a hallazgos de auditorías anteriores		
6	Revisión del informe de auditoría	Coordinador de auditorías y/ o jefe de control interno	Informe de auditoría
7	Entrega del informe de auditoría	Auditor responsable	Informe de auditoría
8	Calificación del equipo auditor	Responsable del proceso auditado	Evaluación del equipo auditor
9	Registro y toma de acciones	Responsable del proceso auditado	Reporte de acciones o plan de mejoramiento

7.1 Para todas las no conformidades detectadas en auditoría interna o externa se deben tomar acciones correctiva.

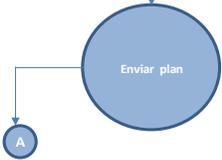
### 7.2 Directrices para la reunión de apertura y reporte de hallazgos

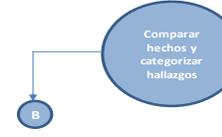
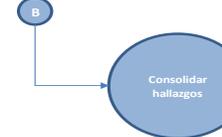
7.2.1 El auditor responsable debe liderar la reunión de apertura para confirmar el acuerdo entre las partes sobre el plan de auditorías

### 7.3 Políticas para el fortalecimiento de las competencias de los auditores.

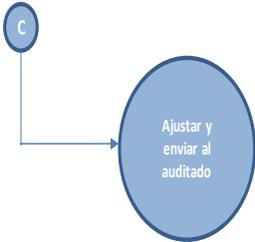
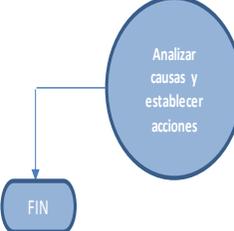
7.3.1 El coordinador de auditorías o quien haga sus veces debe definir las necesidades de formación de los auditores siguiendo las directrices de gestión humana, de acuerd con las necesidades y requerimientos de cada proceso

7.3.2 Se puede realizar formación o capacitación para el fortalecimiento de las competecnias de los auditores con recurso interno o recurso externo, en caso de requerirse con oferenes externos la necesidad debe ser aprobada por el personero

INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
<p>Convooca a reunión al comité de auditorías para realizar el programa de auditorías, teniendo en cuenta aspectos como: resultados de auditorías internas y externas anteriores, factores críticos de éxito, procesos prioritarios, necesidades legales y otros, para así establecer objetivo del programa y alcance, para definir el objetivo revise lo establecido en el ítem 4.1 de este procedimiento</p>				Coordinador de auditorías o de control interno		
<p>Elabora el programa de auditoría del año, el cuál contiene:            * Objetivo general del programa y específico por proceso            * Calendario            * Auditores responsables            * Requisitos a auditar            * Sistema de gestión</p>				Coordinador de auditorías		
<p>Presenta programa al personal y comité para su revisión y aprobación</p>				Coordinador de auditorías	Programa de auditorías internas	
<p>Elabora el plan en conjunto con el auditor acompañante y en formación( en caso de ser programados ), colocando los siguientes datos: actividades, duración, fecha, hora ,lugar, auditados y documentos de referencia.            Estas actividades deben listarse en orden de ejecución y deben incluir el tiempo para:            *Reunión de apertura            *Entrevistas y revisión de evidencias            *Seguimiento de auditorías internas y externas previas            *Consolidación de hallazgos            Reunión de cierre</p>				Auditor responsable	Plan de auditoría	
<p>Envía el "Plan de auditoría interna" al responsable del proceso auditado, mínimo con ocho días antes de la ejecución</p>						

<p>Revisa con su equipo de trabajo el plan de auditoría y gestiona lo necesario para su realización( Personas, equipos, información, tiempo y otros )</p>	<p>Auditor responsable</p>	<p>Plan de auditoría</p>	
<p>Convoca a los auditor(es) acompañante(s) y/o en formación en caso de ser programados para preparar la auditoría, conforme a los objetivos del programa y del plan, establece las estrategias para su ejecución, en cuanto a estudio de documentos y normas aplicables, la asignación de trabajo en el equipo, métodos de recolección de evidencias y aspectos tratados</p>	<p>Auditor Responsable</p>		
<p>Prepara la auditoría revisando la documentación de referencia y todos los criterios de auditoría, incluyendo los resultados de auditorías anteriores, tanto internas como externas y elabora la lista de verificación</p>	<p>Equipo auditor</p>	<p>Lista de verificación de auditoría</p>	
<p>En compañía de su equipo auditor. Lidera en el día y hora prevista, la reunión de apertura en donde presenta al equipo auditor y revisa nuevamente con los auditados el plan de auditorías, atendiendo las posibles inquietudes o sugerencias, que no desvirtúen el objetivo de la auditoría</p>	<p>Auditor Responsable</p>		
<p>Con el apoyo de la lista de verificación, recolectan las evidencias a través de las entrevistas, revisión de registros y observaciones en sitio</p>			
<p>Realiza seguimiento de las auditorías internas y externas previas pendientes por cerrar, solicitando las acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea el caso</p>			
<p>Comparan los hechos evidenciados frente a los criterios de auditorías y califican los hallazgos así :  * <b>Aspectos relevantes:</b> Hechos que conlleven a la optimización de recursos y/o que superan el grado de cumplimiento del proceso  * <b>No conformidad:</b> El proceso incumple con el requisito o demás actividades planificadas  * <b>Oportunidad de mejora:</b> Hallazgo que no representa incumplimiento real de los requisitos, pero puede comprender un riesgo potencial u oportunidad de mejora</p>	<p>Equipo auditor</p>	<p>Informe de auditoría</p>	
<p>Consolidan los hallazgos de la auditoría, emiten un concepto general de acuerdo con el objetivo planificado y redactan los hallazgos encontrados con los siguientes componentes:  * <b>Aspectos relevantes:</b> Hecho, impacto favorable evidenciado  * <b>Conclusión:</b> Se describe de acuerdo con el objetivo de la auditoría  * <b>No conformidad:</b> Hecho, evidencia, criterio, impacto  * <b>Aspecto por mejorar:</b>  <b>a. Riesgo potencial:</b> Aspecto conforme e impacto potencial negativo  <b>b. Oportunidad de mejora:</b> aspecto conforme e impacto positivo ( mejoramiento del grado de cumplimiento actual )</p>			

<p>Expone en reunión de cierre informe parcial de los resultados, incluyendo los resultados de las auditorías internas y externas previas</p>			
<p>Elabora el informe y consolida los resultados de las auditoría interna y externa</p>	<p>Equipo auditor</p>	<p>Informe de auditoría, lista de verificación de auditoría</p>	
<p>Envía informe, lista de verificación auditoría y los resultados de los seguimientos de hallazgos de auditorías internas y externas previas a coordinación de auditorías o jefe de control interno</p>		<p>Informe de auditoría, lista de verificación de auditoría comunicado por correo electrónico</p>	
<p>Revisa informe de auditorías en cuanto a sus componentes: Conclusión, aspectos relevantes, hechos, evidencias, criterios e impactos según el tipo de hallazgos reportados y el balance de de hallazgos de auditorías internas y externas, devuelve el informe con la retroalimentación respectiva.</p>	<p>Coordinador de auditorías interna o Coordinador de Control Interno</p>	<p>Informe de auditoría</p>	
<p>Realiza las correcciones y ajustes pertinentes y envía el informe al auditado</p>	<p>Coordinador de auditorías interna o Coordinador de Control Interno</p>	<p>Informe de auditoría comunicado por correo electrónico</p>	 

<p>Revisa el informe y manifiesta su conformidad con el mismo o cualquier inquietud, duda o sugerencia al auditor responsable</p>	<p>Responsable del proceso auditado</p>	<p>comunicado por correo electronico</p>	
<p>Resuelve posibles inquietudes del auditado y realiza ajustes al informe si es necesario</p>	<p>Auditor responsable</p>		
<p>Evalúa al equipo auditor</p>	<p>Responsable del proceso auditado</p>		
<p>Evalúa las causas de las no conformidades y/o aspectos por mejorar en caso de haberse reportado y establece las acciones a tomar de acuerdo con los procedimientos aplicables</p>	<p>Responsable del proceso auditado</p>		

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

 <p><b>Informe Pormenorizado Del Estado De Control Interno</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Control interno</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa.</b> Ing. Alejandro Ruiz</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Dar a conocer el estado actual en el que se encuentra el sistema de control interno de la personería municipal</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la solicitud de la información y termina con el informe publicado en la página web institucional</p>	<p><b>Responsable:</b> Cont. Diana Coneo Coordinadora de Control Interno</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 30/11/2017</p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Código.</b></p>	
		<p><b>Versión</b></p>	0
<b>DEFINICIONES</b>			
<p><b>1.control interno:</b> La ley 87 de 1993 señala que se entiende por control interno "el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos"</p> <p><b>2. informe pormenorizado:</b> es un informe establecido por el artículo número 9 de la ley 1474 de 2011/estatuto anticorrupción</p>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>			
<p>1.Cumplir con lo establecido en artículo número 9 de la ley 1474 de 2011/estatuto anticorrupción "el jefe de oficina de control interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado de control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave"</p>			
<p>2. cumplir con el decreto 943 de 2014 "por el cual se actualiza el modelo estandar de control interno-MECI"</p>			
<p>3. tomar como base el "manual tecnico del modelo estandar de control interno para el estado colombiano MECI 2014", en el cual describen cada uno de los ejes fundamentales para la elaboración del informe</p>			
<p>4. publicar el informe pormenorizado de control interno en las siguientes fechas: Hasta Julio 12 2016 para el periodo (marzo 12 a julio 12); Noviembre 12 ( julio 12 a noviembre 12) y Marzo 12 de 2017 (noviembre 12 a marzo). Lo anterior se realiza para cada vigencia fiscal.</p>			

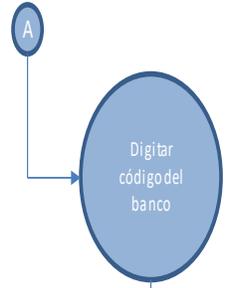
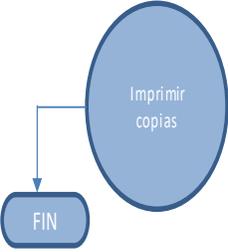
PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN	DOCUMENTO	CONECTOR	ACTIVIDAD	PROCESO	DATOS	DECISIÓN
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO			
Solicita información a los jefes de procesos en términos de fortalezas y debilidades	Coordinador control interno	Oficio solicitando al jefe de proceso todo lo realizado en el periodo requerido				
Recepciona la información de forma escrita y/o a través del correo electrónico	Coordinador control interno	oficio y/o correo electrónico recibido				
Elabora informe pormenorizado de control interno basándose en tres ejes fundamentales: modulo control de planeación y gestión, módulo de control de evaluación y seguimiento, eje transversal de información y comunicación.	Coordinador control interno	Informe elaborado				
Realiza recomendaciones de la situación encontrada en la elaboración del informe	Coordinador control interno	informe elaborado				
Realiza revisión del informe	Personero	Informe pormenorizado de control interno aprobado				
Realiza publicación del informe en la pagina web <a href="http://esehospitalsannicolas-planetarica-cordoba.gov.co/">esehospitalsannicolas-planetarica-cordoba.gov.co/</a>	Coordinador administrativo	Informe publicado				

**PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN FINANCIERA**

**PROCEDIMIENTO COMPROBANTE DE EGRESO O PAGO**

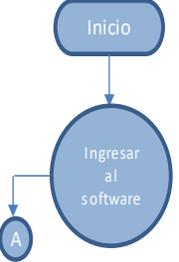
 <p><b>Procedimiento Comprobante de Egreso o Pago</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Gestión financiera</p>	<p><b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Garantizar la realización del comprobante de egreso como sustento de los pagos de la personería</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la orden de pago y termina con el pago en transferencia o en cheque</p>	<p><b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017</p>
			<p><b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>			
<p>No se puede realizar orden de pago sin una resolución de pago</p>			

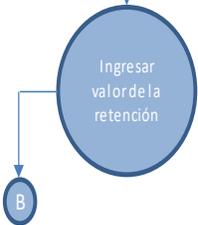
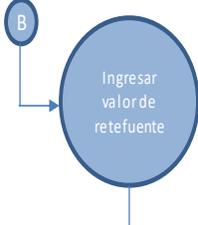
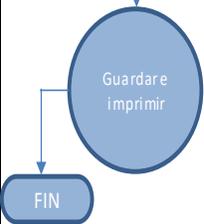
PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO	
Ingresa al software fenix 2.0			P.U. Pagador	Software Fenix 2.0		
Ingresa por el módulo presupuesto, dando clic sobre este			P.U. Pagador	Software Fenix 2.0		
Ingresa a la pestaña comprobante de egreso y elaboración de cheque						
Ingresa el número de la orden de pago, da enter, clic en continuar para pasar a otra pantalla digital donde se contabiliza el pago						
Digita el número del cheque al que se le va asignar el pago						
						

<p>Digita el código del banco</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	
<p>Da enter y guardar</p>		<p>Software Fenix 2.0</p>	
<p>Imprime copias de acuerdo a la necesidad así:  * si es servicio público una copia  * si es contratista tres copias  * si es seguridad social dos copias  * si es nómina dos copias</p>		<p>Comprobante de egreso o pago</p>	

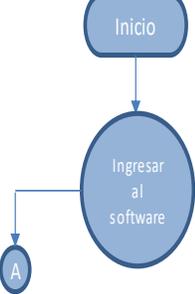
## COMPROBANTE PAGO DE IMPUESTOS

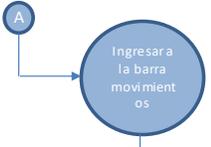
 <p style="margin: 0;">Procedimiento Comprobante Pago de Impuestos</p>		<p style="margin: 0; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">PERSONERÍA DE MONTERÍA</p>	
<p><b>Proceso:</b> Gestión financiera</p>	<p><b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p> <hr/> <p><b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Realizar el pago de impuestos de forma eficaz y ordenada</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia cuando en la orden de pago se hace retefuente y reteiva y termina con el pago de los mismos a la DIAN</p>	<p><b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017</p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
DEFINICIONES			
<p><b>Comprobantes de pago.</b> Es el documento encargado de mantener el registro de todos los gastos que se realizan en una institución</p> <p><b>Importancia de los comprobantes de pago.</b> Acreditar la realización de una operación o transacción comercial, los montos pagados y los impuestos que correspondan. Demostrar la propiedad de un bien. Efectuar algún reclamo o cambio en el caso de algún desperfecto o deterioro</p>			
POLITICAS Y REGLAS			
<p>Se debe pagar los impuestos en la fecha oportuna</p>			

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Ingresa al software fenix 2.0				P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	
Ingresa al módulo "documento contabilidad", dando clic sobre este, se despliega un conjunto de pestañas				P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	
Escoge pestaña "comprobante de egreso", dando clic sobre esta						
Se para sobre la barra "identificación" digita F2 en el teclado del computador						
Escoge el tercero( DIAN ) y da enter						

<p>Ingresar valor de la retención en el espacio "valor de egreso"</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	
<p>Ingresar en el espacio "observaciones" la descripción del valor de la retefuente y el mes correspondiente</p>			
<p>Da clic en la pestaña "continuar", aparece una nueva pantalla donde se contabilizan las cuentas a través de un código</p>			
<p>Da clic sobre la pestaña "grabar" y aparece una nueva pantalla</p>			
<p>Coloca la forma de pago( cheque, transferencia ) y el número del banco</p>			
<p>Da clic en el espacio grabar e imprime una copia y firma el pagado</p>			

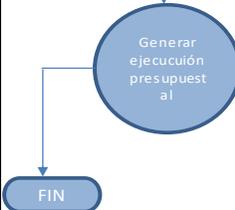
## CORRECCIÓN DE NOMINA

 Procedimiento Corrección de Nomina		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>				
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero		<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>		
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador				
<b>Objetivo:</b> Realizar los cambios necesarios de nomina para garantizar el pago correcto	<b>Alcance:</b> Inicia con la necesidad de realizar los cambios de la nomina y termina con la nomina corregida	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Versión</b>			
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
Se debe verificar en primera instancia las variables a corregir de la nomina						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>			<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
Ingresa al software fenix 2.0			P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	 <pre>                 graph TD                     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar((Ingresar al software))                     Ingresar --&gt; A((A))             </pre>	

<p>Ingresar a la barra herramientas "Movimietos"</p>		<p>Software Fenix 2.0</p>	 <p>A circular node containing the text "Ingresar a la barra movimietos". A small circle labeled "A" is positioned to the left, with an arrow pointing to the top of the node.</p>
<p>Da clic sobre la pestaña "auditar novedades", aparece un cuadro de pantalla movimiento de novedades</p>			 <p>A circular node containing the text "Dar clic en auditar novedades".</p>
<p>Digita fecha del último día del mes sobre el espacio fecha proceso</p>			 <p>A circular node containing the text "Digitar fecha último día del mes".</p>
<p>Se desplaza en el mismo cuadro de pantalla hacia el espacio período y digita la tecla F2, aparece cuadro de pantalla fecha de cierre</p>			 <p>A circular node containing the text "Digita F2 en el espacio período".</p>
<p>Escoge la fecha que se va a corregir y da enter</p>			 <p>A circular node containing the text "Escoger fecha a corregir". A small circle labeled "B" is positioned to the left, with an arrow pointing to the top of the node.</p>
<p>Da F2 sobre el espacio empleaado y aparece el conunto de empleados</p>			 <p>A circular node containing the text "Escoger fecha a corregir". A small circle labeled "B" is positioned to the left, with an arrow pointing to the top of the node.</p>
<p>Escoge el empleado que se le va a corregir la nómina, da clic sobre el espacio continuar</p>			 <p>A circular node containing the text "Escoger empleado a corregir nómina".</p>
<p>Corrige las variables o descripciones objetivo y guarda</p>			 <p>A circular node containing the text "Corregir variables y guardar".</p> <p>FIN</p> <p>A rounded rectangular node containing the text "FIN" is positioned below the main flowchart.</p>

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

 <p><b>Procedimiento</b> Ejecución presupuestal</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>			
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero			
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador			
<b>Objetivo:</b> Verificar el comportamiento de la ejecución presupuestal para tomar decisiones basadas en hechos	<b>Alcance:</b> Inicia con la necesidad de evaluar el comportamiento de la ejecución y termina con la toma de decisiones	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>		
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"><b>Versión</b></td> <td style="width: 85%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<p><b>Ejecución presupuestal.</b> Fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano, y los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo.</p> <p><b>Informe de ejecución presupuestal.</b> En estos informes se reflejan los compromisos, las obligaciones o cuentas por pagar y los pagos realizados por la personería, de forma acumulada en un período determinado, sobre las asignaciones de recursos por concepto del gasto (funcionamiento, transferencias, inversión)</p>					
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>					
La ejecución del presupuesto debe ser analizada periodicamente para evaluar su comportamiento					
La ejecución del presupuesto debe ser generada por el pagador y analizada por el personero y su equipo de trabajo					

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Ingresa al software fenix 2.0				P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	
Ingresa por el módulo presupuesto, dando clic sobre este					Software Fenix 2.0	
Ingresa a la barra consultas						
Ingresa a la pestaña ejecución presupuestal de gastos e inversiones						
Genera ejecución presupuestal de acuerdo con la fecha requerida, dando clic en ejecutar y luego imprime						

## ELABORACIÓN DE NOMINA

 <p style="text-align: center;"><b>Procedimiento</b> Elaboración de Nomina</p>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero			
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador			
<b>Objetivo:</b> Garantizar elaboración de nomina de forma eficaz y oportuna	<b>Alcance:</b> Inicia con la identificación de las deducciones y termina con la digitación de la nomina y su posterior pago	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>		
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Versión</b></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>	<b>Versión</b>	0
<b>Versión</b>	0				
<b>DEFINICIONES</b>					
<p><b>Nomina.</b> Cantidad de dinero que recibe regularmente una persona por el trabajo realizado en una empresa o entidad pública</p> <p><b>Liquidación.</b> Mensualmente o quincenalmente según sea el periodo de pago acordado, la empresa debe proceder a liquidar su respectiva nómina para determinar los diferentes conceptos que adeuda al trabajador y que debe descontarle o deducirle</p> <p><b>Novedades.</b> Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales, descuentos legales, judiciales y voluntarios que tienen un efecto directo en la liquidación mensual y pago de la nómina</p>					
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>					
Se debe verificar las deducciones necesarias de cada funcionario					
Se debe tener la nomina liquidada en excell, antes de ser digitada el software fenix 2.0					

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Ingresa al software fenix 2.0				P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; IngresarSoftware((Ingresar al software))     IngresarSoftware --&gt; IngresarModulo((Ingresar al módulo nómina))     IngresarModulo --&gt; IngresarProcesos((Ingresar a procesos especiales))     IngresarProcesos --&gt; DarClicGenerarPeriodos((Dar clic en generar periodos))     DarClicGenerarPeriodos --&gt; DarClicNuevoPeriodo((Dar clic en nuevo periodo))     DarClicNuevoPeriodo --&gt; A((A))     A --&gt; DarClicNuevoPeriodo           </pre>
Ingresa al modulo "Nomina" dando clic sobre este, se despliega un conjunto de pestañas						
Ingresa a la pestaña procesos especiales						
Da clic en la pestaña generar periodos, el cual a parece un cuadro de pantalla						
Da clic sobre el espacio nuevo período, digita fecha inicia del mes, fecha final y guarda						

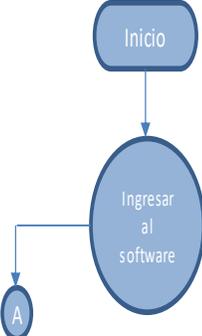
<p>Vuelve nuevamente a la pestaña procesos especiales y da clic sobre generar nomina, aparece un cuadro de pantalla</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; Step1((Dar clic en generar nómina))     Step1 --&gt; Step2((Digitar tecla F2 en el espacio periodo actual))     Step2 --&gt; Step3((Digitar tecla F2 en el espacio centro de costo))     Step3 --&gt; Step4((Escoger centro de costo))     Step4 --&gt; Step5((Dar clic en la barra consultar))     Step5 --&gt; B((B))           </pre>
<p>Se para sobre el espacio período actual, digita la tecla F2 aperece perio abierto, lo señala y da anter.</p>			
<p>Digita la tecla F2 sobre el espacio centro de costo, aparece un cuadro de pantalla</p>			
<p>Escoge centro de costo y automaticamente se devuelve a pantalla liquidación de nómina</p>			
<p>Da clic sobre la barra consultar y se puede visualizar las siguientes variables( Cédula, nombre, sueldo básico, N° de días, dia vacaciones )</p>			

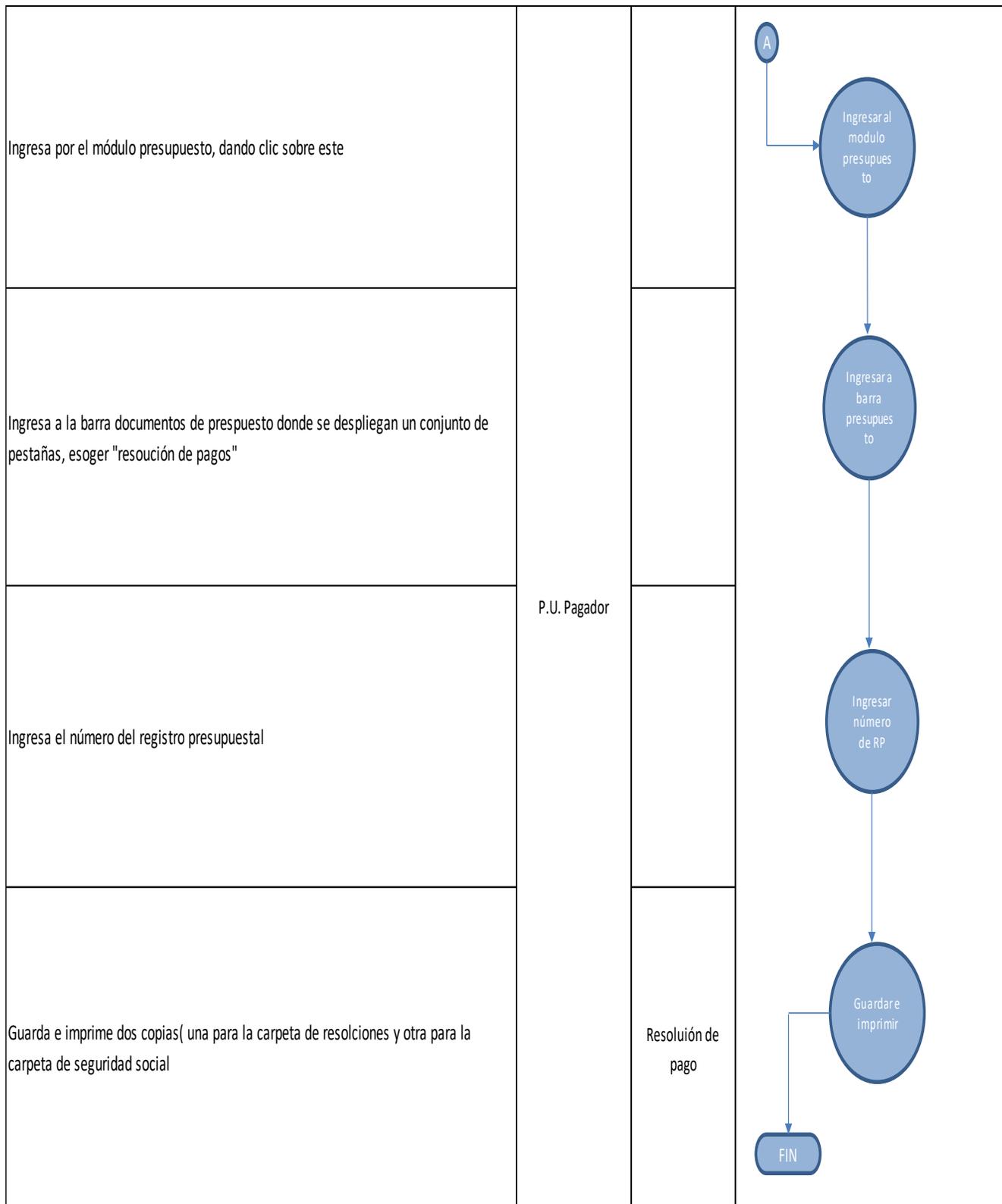
<p>Da clic en la barra generar y luego en cerrar</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     B((B)) --&gt; A1((Dar clic en la barra generar))     A1 --&gt; A2((Ira la pestaña reporte))     A2 --&gt; A3((Ira la pestaña reporte))     A3 --&gt; A4((Digitar F2 en el espacio cédula))     A4 --&gt; A5((Ver procedimiento o correcciones de nómina))     A5 --&gt; C((C)) </pre>
<p>Va a la pestaña reporte para verificar que los descuentos se han hecho correctamente</p>			
<p>Da clic sobre la barra "colilla", digita el ultimo día del mes correspondiente sobre fecha de proceso, escoge centro de costo, luego periodo inicial;</p>			
<p>Si se quiere ver por empleado, digitar la tecla F2 sobre el espacio cédula. Aparece cuadro pantalla donde están los diferentes empleados, se da enter sobre la cédula que se va a consultar y aparece la colilla; si se quiere ver todas las colillas se da clic sobre el espacio reporte.</p>			
<p>En caso de que haya que corregir, ver procedimiento "correcciones de nómina"</p>			

<p>Va a la pestaña "procesos especiales" una vez que la nomina esté bien liquidada</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     C((C)) --&gt; A(Ir a la pestaña procesos especiales)     A --&gt; B(Escoger pestaña generar periodos)     B --&gt; C1(Dar clic en la barra nómina)     C1 --&gt; C2(Dar clic en la barra procesos especiales)     C2 --&gt; D(Escoger la pestaña contabilización)     D --&gt; D1((D))             </pre>
<p>Escoge pestaña "generar periodos", aparece cuadro pantalla</p>			
<p>Da clic sobre la barra "nomina cerrada", guardar y cerrar.</p>			
<p>Va a la barra procesos especiales y da clic sobre ella</p>			
<p>Escoge la pestaña contabilización, aparece cuadro pantalla</p>			

<p>Digita la tecla F2 en el espacio "periodo", aparece cuadro pantalla, se le da enter sobre el periodo que va a contabilizar</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     D((D)) --&gt; C1((Digitar F2 en el espacio periodo))     C1 --&gt; C2((Digitar F2 en el espacio periodo))     C2 --&gt; C3((Digitar F2 en el espacio centro de costo))     C3 --&gt; C4((Digitar F2 en el espacio fuente))     C4 --&gt; C5((Digitar F2 en el espacio pagador))     C5 --&gt; E((E))           </pre>
<p>Va al cuadro de contabilización, modifica la fecha de proceso si se paga antes del último día del mes</p>			
<p>Va al espacio centro de costo, digita la tecla F2 y escoge el centro de costo</p>			
<p>Va al espacio "fuente", digita la tecla F2 y se escoge el correspondiente a nómina( 21 )</p>			
<p>Va al espacio pagador, digita la tecla F2 y escoge el tercero ( funcionarios de la personería )</p>			
<p>Da clic sobre el espacio contabilizar, aparece un cuadro "contabilizado correctamente", se le da OK.</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     E((E)) --&gt; C6((Dar clic en el espacio contabilizar))     C6 --&gt; FIN([FIN])           </pre>

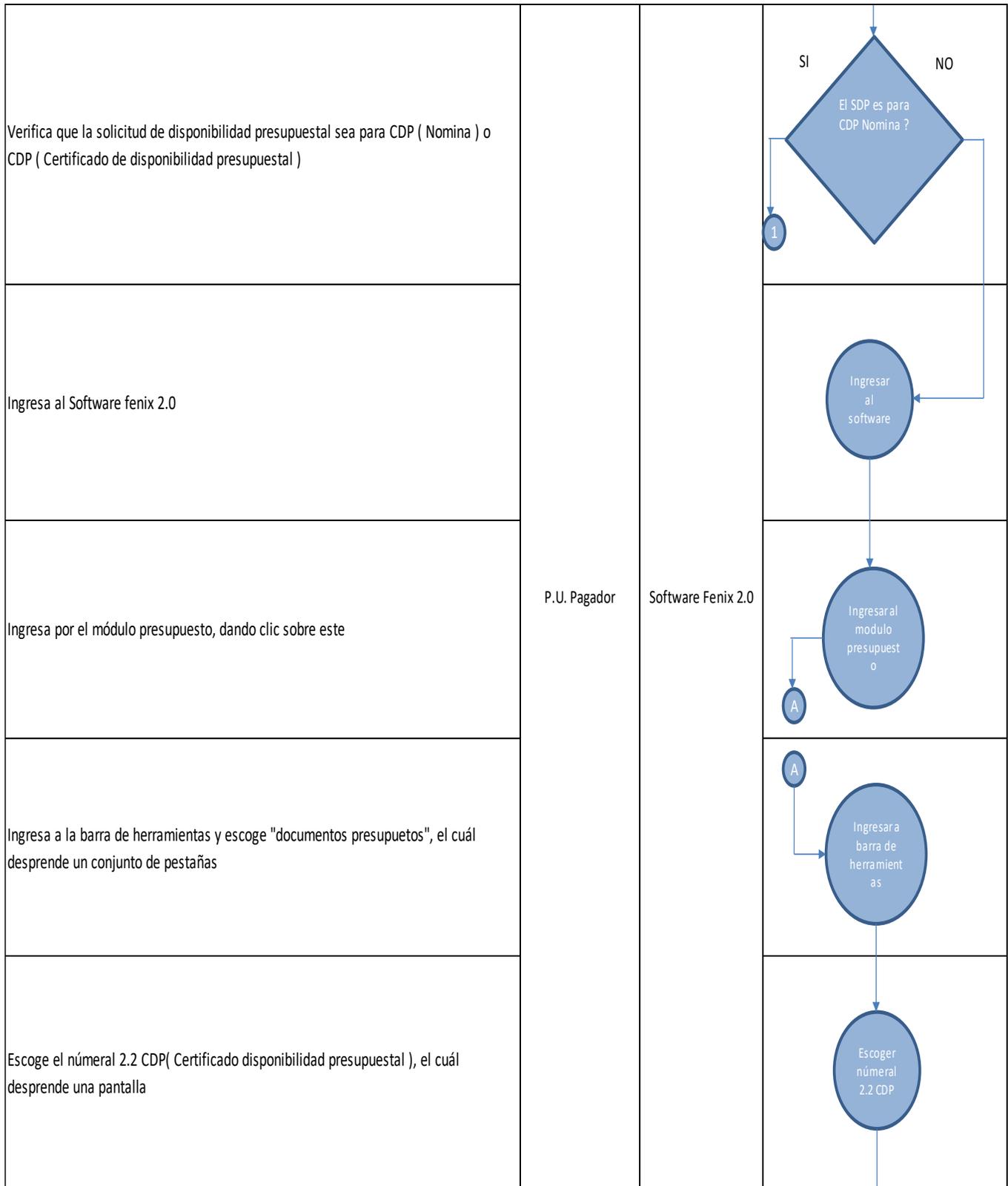
## EMISIÓN DE RESOLUCIONES DE PAGO

 <p><b>Procedimiento</b> Emisión de Resoluciones de pago</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero				
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador				
<b>Objetivo:</b> Garantizar que los pagos realizados en la personería queden sustentados y validados en un documento de oficio	<b>Alcance:</b> Inicia con el registro presupuestal y termina con la emisión y autorización por parte del personero del documento oficio de pago	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017			
			<b>Fecha de Revisión:</b> 			
		<b>Versión</b>	0			
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>						
No se puede emitir autorizaciones de pago sin el debido registro presupuestal						
<p><b>PASOS SECUENCIALES</b></p>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
<p><b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b></p>			<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>REGISTRO</b></p>	<p><b>DIAGRAMA DE FLUJO</b></p>	
Ingresar al software fenix 2.0			P.U. Pagador		 <pre>                 graph TD                 Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar([Ingresar al software])                 Ingresar --&gt; A((A))             </pre>	



## EXPEDICIÓN CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

 <p><b>Procedimiento</b> <b>Expedición Certificado</b> <b>Disponibilidad Presupuestal</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> <b>Emperatriz Fernandez</b> Profesional Universitario Pagador MSc. Emerson Montes	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero				
		<b>Revisa:</b> Contador				
<b>Objetivo:</b> Certificar la existencia de recursos para compromisos		<b>Alcance:</b> Inicia con la solicitud por parte del personero y termina con la expedición o no de un certificado		<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador		
				<b>Fecha de Elaboración:</b> <b>16/11/2017</b>		
				<b>Fecha de Revisión:</b>		
				Versión	0	
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
No se expide ningún CDP sin la respectiva solicitud del personero						
No se expide ningún CDP si no existe los recursos disponibles en el rubro						
Todos los movimientos presupuestales que impliquen modificaciones al presupuesto requieren aprobación del personero , traslados, adiciones y disminución						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>			<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
Recibe la solicitud de disponibilidad presupuestal de parte del personero			P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	 <pre>                 graph TD                     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibir([Recibir solicitud])             </pre>	



<p>Ingresar datos de solicitud, guarda e imprime</p>	<p>P.U. Pagador</p> <p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A([Ingresar datos de solicitud])     A --&gt; B([FIN])   </pre>
<p>En caso de pago seguridad social se ingresa a CDP ( Nomina ) y digita ( datos de solicitud); se desprenden un conjunto de rubros con sus valores, estos se eliminan dando clic derecho sobre el rubro que se va aquitar, dejando sólo uno, se guarda, se imprime</p>		<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A((1))     A --&gt; B([Ingresar a CDP Nómina])     B --&gt; C((B))     C --&gt; D([Digitar nuevamente datos])   </pre>
<p>Digita nuevamente datos de solicitud, aparecen los distintos rubros, se vuelven a eliminar los que no se requieren, se guarda, se imprime, y así sucesivamente hasta terminar de aplicar todos los rubros.</p>		<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A((B))     A --&gt; B([Digitar nuevamente datos])     B --&gt; C([FIN])   </pre>

## ORDEN DE PAGO

		<b>Procedimiento</b> <b>Orden de Pago</b>	<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero				
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador				
<b>Objetivo:</b> Garantizar que los pagos que se realicen en la personería queden sustentados en un documento de oficio	<b>Alcance:</b> Inicia con la resolución de pago y termina con la validación a través de la firma del pagador y el personero	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017 <b>Fecha de Revisión:</b>			
			<b>Versión</b>	0		
<b>DEFINICIONES</b>						
<b>Orden de Pago:</b> Es aquella que ordenamos directamente desde nuestra entidad, comunicando su realización mediante carta, teléfono o presencialmente. La orden de pago Magnética: Esta modalidad se utiliza cuando hay que realizar un elevado número de transferencias, aportándose el listado de beneficiarios, importes y cuentas de destino mediante un archivo informático. Es utilizada para el pago de nóminas o pagos a proveedores, siendo más barata que la ordinaria ya que todo el proceso es automático						
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
No se puede realizar orden de pago sin una resolución de pago						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>				<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>

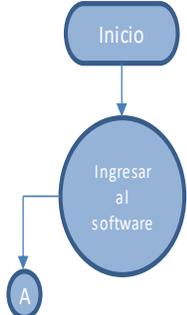
<p>Ingresar al software fenix 2.0</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; IngresarSoftware((Ingresar al software))     IngresarSoftware --&gt; IngresarModulo((Ingresar al modulo presupuesto))     IngresarModulo --&gt; IngresarBarra((Ingresar a la barra documento de presupuesto))     IngresarBarra --&gt; DarEnter((Dar enter))     DarEnter --&gt; A((A))           </pre>
<p>Ingresar por el módulo presupuesto, dando clic sobre este</p>			
<p>Ingresar a la barra documentos de presupuesto donde se despliegan un conjunto de pestañas, escoger "orden de pagos"</p>			
<p>Una vez dentro del cuadro orden de pagos, dar enter para que aparezcan todos los contenidos</p>			
<p>Guarda e imprime una copia</p>	<p>P.U. Pagador</p>	<p>Orden de pago</p>	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; GuardarImprimir((Guardar e imprimir))     GuardarImprimir --&gt; FIN([FIN])           </pre>

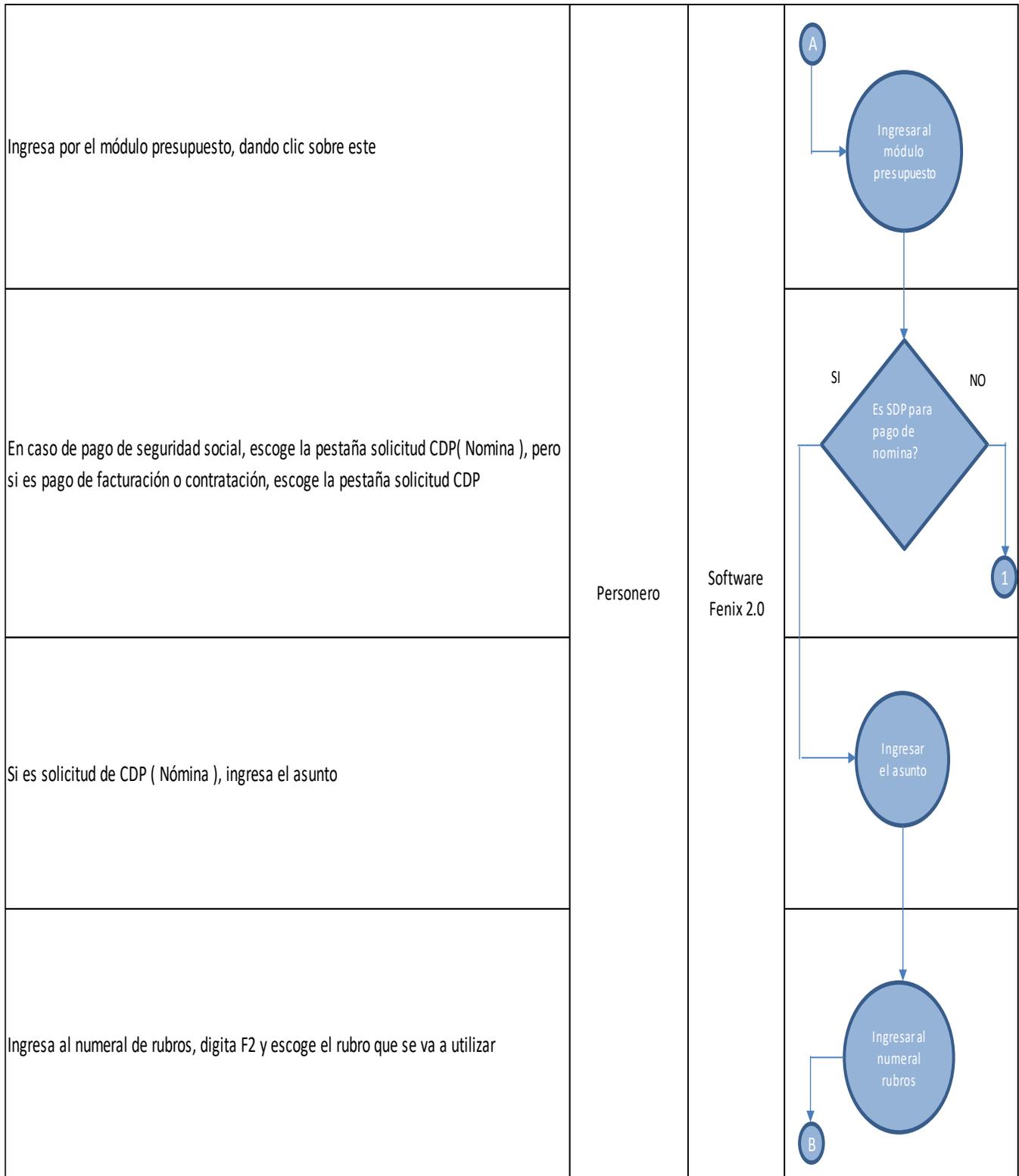
## REGISTRO PRESUPUESTAL

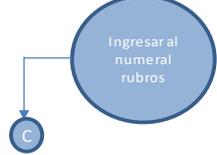
		<b>Procedimiento</b> Registro Presupuestal		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>		
<b>Proceso:</b> Gestión financiera	<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc	<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero				
		<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador				
<b>Objetivo:</b> Registrar las obligaciones establecidas en el certificado de disponibilidad presupuestal		<b>Alcance:</b> Inicia con el CDP y termina con el registro en el Software Fenix 2.0	<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador	<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>		
			<b>Versión</b>	0		
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
No se puede hacer el registro presupuestal si no se tiene como entrada el CDP						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Ingresa al software fenix 2.0	P.U. Pagador	Software Fenix 2.0	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar_al_software((Ingresar al software))     Ingresar_al_software --&gt; Ingresar_al_modulo_presupuesto((Ingresar al modulo presupuesto))     Ingresar_al_modulo_presupuesto --&gt; Ingresar_a_barra_presupuesto((Ingresar a barra presupuesto))     Ingresar_a_barra_presupuesto --&gt; Ingresar_a_pestaña_registro_presupuestal((Ingresar a pestaña registro presupuestal))     Ingresar_a_pestaña_registro_presupuestal --&gt; Ingresar_numero_de_CDP((Ingresar número de CDP))     Ingresar_numero_de_CDP --&gt; A((A))           </pre>
Ingresa por el módulo presupuesto, dando clic sobre este			<pre> graph TD     A((A)) --&gt; Digitar_nombre_de_tercero((Digitar nombre de tercero))           </pre>
Ingresa a la barra presupuesto, dando clic sobre este			<pre> graph TD     Digitar_nombre_de_tercero --&gt; Guardar_e_imprimir((Guardar e imprimir))     Guardar_e_imprimir --&gt; FIN([FIN])           </pre>
Escoge pestaña registro presupuestal, dando clic sobre esta			Registro presupuestal
Ingresa número del CDP en datos del CDP			
Da enter y se desplaza hasta ( A nombre de ) y coloca el nombre del tercero o proveedor, si este no existe, se crea ( ver instructivo creación de proveedores )			
Guarda e imprime resgistro			

## SOLICITUD CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

 <b>Procedimiento Solicitud Certificado Disponibilidad Presupuestal</b>			<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>			
<b>Proceso:</b> Gestión financiera		<b>Elaboró:</b> Personero MSc. Emerson Montes		<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero		
				<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador		
<b>Objetivo:</b> Solicitar los recursos necesarios para realizar pagos y/o contratar		<b>Alcance:</b> Inicia con la necesidad de un pago o contratación y termina con expedición de la solicitud de disponibilidad presupuestal		<b>Responsable:</b> Profesional Universitario Pagador		<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017  <b>Fecha de Revisión:</b>
				<b>Versión</b>		0
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
No se expide una solicitud de disponibilidad presupuestal si no hay una necesidad de contratación y/o pago						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>				<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
Ingresa al software fenix 2.0				Personero	Software Fenix 2.0	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar((Ingresar al software))     Ingresar --&gt; A((A))             </pre>



<p>Va al espacio objeto y coloca la descripción</p>			
<p>Guarda, al dar clic sobre este icono e imprime una copia</p> <p>Nota. La pestaña a nombre no es obligatorio</p>	<p>Personero</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	
<p>En caso solicitud CDP, se ingresa el asunto</p>			
<p>Ingresa al numeral de rubros, digita F2 y escoge el rubro que se va a utilizar</p>			
<p>Va al espacio objeto y coloca la descripción</p>			
<p>Guarda, al dar clic sobre este icono e imprime una copia</p> <p>Nota. La pestaña a nombre no es obligatorio</p>	<p>Personero</p>	<p>Software Fenix 2.0</p>	

## CAJA MENOR

		<b>Procedimiento</b> <b>Caja Menor</b>		<b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión financiera		<b>Elaboró:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador Emerson Montes MSc		<b>Aprobó/Adoptó</b> Personero	
				<b>Revisa:</b> Emperatriz Fernández Profesional Universitario Pagador	
<b>Objetivo:</b> Garantizar los recursos necesarios para actividades que no necesiten montos muy altos		<b>Alcance:</b> Inicia con la solicitud del recurso y termina con la entrega del recurso		<b>Responsable:</b> Maily Barrios Apoyo a la gestión del cliente	
				<b>Fecha de Elaboración:</b> 16/11/2017	
				<b>Fecha de Revisión:</b>	
				<b>Versión</b>	
				0	
<b>DEFINICIONES</b>					
<b>Caja menor.</b> Caja chica o simplemente caja, es una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en que desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo					
<b>Comprobantes de pago.</b> Es el documento encargado de mantener el registro de todos los gastos que se realizan en una institución					
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>					
La caja menor de la Personería Municipal de Montería se constituirá, para cada vigencia fiscal, mediante resolución suscrita por el Personero Municipal de Montería, en la cual se indique la cuantía, el responsable, la finalidad y la clase de gastos que se pueden realizar. Así mismo, se deberá indicar la unidad ejecutora y la cuantía de cada rubro presupuestal.					
Que para la constitución y reembolso de la caja menor se deberá contar con los respectivos Certificados de Disponibilidad Presupuestal, así: CDP No. 023-024-025-026-027-028.					
La caja menor deberá ajustarse a las normas y leyes q la rigen, siendo responsabilidad del ordenador del gasto el buen uso de la misma y el cumplimiento de las reglas que aquí se establecen.					
Cuantía. Constitúyase en la Personería Municipal, para la vigencia fiscal del 2017, la "Caja Menor – Gastos Generales –Personería Municipal", con la cuantía de OCHO MILLONES CIENTO CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS MCTE (\$ 8.114.886.00), y un primer reembolso de DOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$2.000.000.00).					
Destinación. El dinero que se entregue para la constitución de cajas menores debe ser utilizado para sufragar gastos identificados y definidos en los conceptos del Presupuesto General de la Nación que tengan el carácter de urgente. De igual forma los recursos podrán ser utilizados para el pago de viáticos y gastos de viaje, los cuales sólo requerirán de autorización del Ordenador del Gasto.					

Los dineros entregados para viáticos y gastos de viaje se legalizarán dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización del gasto, La Caja Menor atenderá los gastos generales identificados y definidos en los conceptos del Presupuesto Anual del Municipio que tengan carácter de urgentes, imprescindibles, inaplazables y necesarios como son: Mensajería Nacional, transporte para trámites a diferentes entidades, fotocopias urgentes y autenticaciones de documentos, papelería y útiles que requiera la entidad que no se encuentren en el Plan de adquisición; mantenimiento y reparaciones; conservación y reparación de bienes muebles e inmuebles; y en general aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la entidad que tengan las características señaladas.

Garantías. El Ordenador del Gasto deberá constituir una póliza de garantía para proteger los recursos de la caja menor, póliza de manejo sector oficial No. 540-64-99400000264, con fecha 14 de febrero de 2017, expedida por ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.

Legalización. La legalización de los gastos de la caja menor deberá efectuarse durante los cinco (5) días siguientes a su realización.

No se podrán entregar nuevos recursos al funcionario en cargo de la caja menor, hasta tanto no se haya legalizado el gasto anterior.

Prohibiciones. No se podrán realizar con fondos de caja menor las siguientes operaciones:

1. Fraccionar compras de un mismo elemento o servicio.

2. Realizar desembolsos con destino a gastos de órganos diferentes de su propia organización.

3. Efectuar pagos de contratos cuando de conformidad con el Estatuto de Contratación Administrativa y normas que lo reglamenten deban constar por escrito.

4. Reconocer y pagar gastos por concepto de servicios personales y las contribuciones que establece la ley sobre la nómina, cesantías y pensiones.

5. Cambiar cheques o efectuar préstamos.

6. Adquirir elementos cuya existencia esté comprobada en el almacén o depósito de la entidad.

7. Efectuar gastos de servicios públicos.

8. Pagar gastos que no contengan los documentos soporte exigidos para su legalización, tales como facturas, resoluciones de comisión, recibos de registradora o la elaboración de una planilla de control.

9. No se podrán entregar nuevos recursos a un funcionario, hasta tanto no se haya legalizado el gasto anterior.

10- Efectuar reintegros por obligaciones contraídas con anterioridad a la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal para la constitución de la Caja Menor.
11- Adquirir bienes y servicios por cuantía superior a los montos autorizados en el acto administrativo de creación.
12- Efectuar desembolsos que no formen parte del objeto del gasto señalados en el acto de creación.
Manejo del dinero. El manejo del dinero de caja menor se hará a través de efectivo hasta cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
Cuando el responsable de la caja menor se encuentre en vacaciones, licencia o comisión, el funcionario que haya constituido la respectiva caja menor, podrá mediante resolución, encargar a otro funcionario debidamente afianzado, para el manejo de la misma, mientras subsista la situación, para lo cual sólo se requiere de la entrega de los fondos y documentos mediante arqueo, al recibo y a la entrega de la misma, lo que deberá constar en el libro respectivo.
Primer giro. Se efectuará con base en los siguientes requisitos:
1. Que exista resolución de constitución expedida de conformidad con el presente título.
2. Que el funcionario encargado de su administración haya constituido o ampliado la fianza de manejo y esté debidamente aprobada, amparando el monto total del valor de la caja menor.
Registro de Operaciones. Todas las operaciones que se realicen a través de la caja menor deben ser registradas por el responsable de la caja menor, en el formato asignado. Esto incluye los procesos relacionados con la apertura, ejecución, reembolso y de legalización para el cierre de la caja menor.
Con el fin de garantizar que las operaciones estén debidamente sustentadas, que los registros sean oportunos y adecuados y que los saldos correspondan, las oficinas de control interno, deberán efectuar arqueos periódicos y sorpresivos independientemente de la verificación por parte de las dependencias financieras de los diferentes órganos y de las oficinas de auditoría.
Presupuesto - Con el fin de que todas las operaciones queden debidamente registradas, las partidas presupuestales serán:

RUBRO	DESCRIPCION	GASTO CAJA MENOR	VALOR CDP
1.2.1.2	Materiales y suministro	Compra de útiles y papelería que no se encuentren en el almacén de la Personería Municipal.	1.352.481.00
1.2.2.11	Mantenimiento	Mantenimiento, reparación y conservación de bienes muebles e inmuebles.	1.352.481.00
1.2.2.12	Impresos, publicaciones, suscripciones y afiliaciones	Fotocopias, autenticaciones Notariales internas.	1.352.481.00
1.2.2.8	Viáticos y gastos de viajes	Viáticos y gastos de viajes	1.352.481.00
1.2.2.6.2	Comunicación y transporte	Transporte para trámites de la Personería Municipal.	1.352.481.00
1.2.2.19	Otros gastos por adquisición de servicios	Mensajería nacional	1.352.481.00

Legalización. En la legalización de los gastos para efectos del reembolso, se exigirá el cumplimiento de los requisitos que a continuación se indican:

1. Que se haya registrado una solicitud de reembolso.

2. Que los documentos presentados sean los originales y se encuentren firmados por los acreedores con identificación del nombre o razón social y el número del documento de identidad o NIT, objeto y cuantía.

3. Que la fecha del comprobante del gasto corresponda a la vigencia fiscal que se está legalizando.

4. Que el gasto se haya efectuado después de haberse constituido o reembolsado la caja menor según el caso.

5. Que se haya expedido la resolución de reconocimiento del gasto, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 110 del Estatuto Orgánico del Presupuesto.

La legalización definitiva de las cajas menores, constituidas durante la vigencia fiscal, se hará antes del 29 de diciembre, fecha en la cual se deberá reintegrar el saldo sobrante y el respectivo cuentadante responderá por el incumplimiento de su legalización oportuna y del manejo del dinero que se encuentre a su cargo, sin perjuicio de las demás acciones legales a que hubiese lugar.

Reembolso. Los reembolsos se harán en la cuantía de los gastos realizados, sin exceder el monto previsto en el respectivo rubro presupuestal, en forma mensual o cuando se haya consumido más de un setenta por ciento (70%), lo que ocurra primero, de algunos o todos los valores de los rubros presupuestales afectados.

En el reembolso se deberán reportar los gastos realizados en todos los rubros presupuestales a fin de efectuar un corte de numeración y de fechas.

Cambio de Responsable. Cuando se cambie el responsable de la caja menor, deberá hacerse una legalización efectuando el reembolso total de los gastos realizados con corte a la fecha.

Cancelación de la Caja menor. Cuando se decida la cancelación de una caja menor, su titular la legalizará en forma definitiva, reintegrando el saldo de los fondos que recibió.

Vigilancia. Corresponde a la Contraloría Municipal de Montería ejercer la vigilancia y el control posterior en los términos establecidos en el artículo 268 de la Constitución Política.

Los responsables de las cajas menores deberán adoptar los controles internos que garanticen el adecuado uso manejo de los recursos, independientemente de las evaluaciones y verificaciones que compete adelantar a las oficinas de auditoría o control interno.

Responsabilidad. Los funcionarios a quienes se les entregue recursos del Tesoro Público, para constituir cajas menores se harán responsables por el incumplimiento en la legalización oportuna y por el manejo de este dinero.

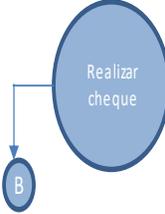
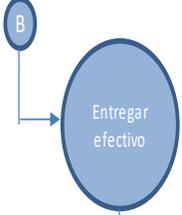
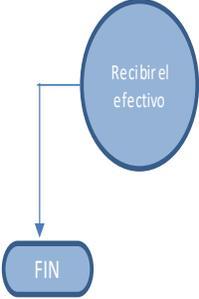
Ordenador de Gasto. Delegar la ordenación del gasto de la Caja Menor en el Personero Municipal y/o su delegado.

Responsable. El responsable del manejo de la Caja Menor de la Personería Municipal será la persona designado por el Ordenador del Gasto de la Caja Menor. El técnico o profesional designado responderá por el manejo financiero de la Caja Menor, Por la elaboración de los recibos de caja con el Formato FO-GF12, verificación de legalidad de los soporte, Elaboración del reembolso de la caja menor en el formato FC-GF11 y la solicitud para efectuar el reintegro del valor de la caja menor en la oportunidad requerida y la presentación de informes correspondientes a su estado.

Tanto el ordenador del gasto como el responsable del manejo de la Caja Menor y el de la custodia de los valores responderán disciplinaria, civil, tributaria y penalmente de las acciones y omisiones resultantes de sus actuaciones respecto a la administración de estos fondos.

En todo caso para efectuar gastos con cargo a la Caja Menor, tanto el ordenador del gasto como el responsable del manejo de la respectiva Caja Menor, deberán acatar las disposiciones en materia de austeridad del gasto.

PASOS SECUENCIALES						
INICIO/ FIN 	DOCUMENTO 	CONECTOR 	ACTIVIDAD 	PROCESO 	DATOS 	DECISIÓN 
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Recibe el formato del reembolso con sus respectivos soportes				P.U. Pagador	Formato reembolso	 
Verifica que cumpla con las condiciones de factura( Nit, nombre, dirección, valor, teléfono, concepto, resolución de facturación entre otros)						 
Realiza nota de contabilidad, donde se ingresa la información de los soportes						 
Realiza resolución para autorizar el reembolso					Resolución	

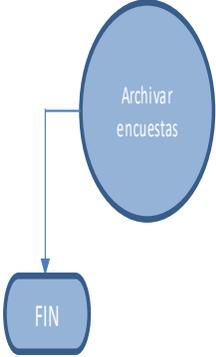
Realiza orden de pago	P.U. Pagador	Orden de pago	
Realiza comprobante de egreso		Comprobante de pago	
Realiza cheque, se cambia		Cheque	
Entrega el efectivo con una copia del egreso firmada por la responsable			
Recibe el efectivo de la caja menor	Responsable de apoyo a la gestión del cliente		

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

 <p><b>Procedimiento</b> Identificación de necesidades de capacitación</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>	
<p><b>Proceso:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>	
		<p><b>Revisa:</b> Abog. Varinia Sofía Cura</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Gestionar las capacitaciones necesarias para fortalecer las competencias del recurso humano</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la aplicación de la encuesta de necesidades de capacitación y termina la inclusión de estas en el plan de capacitación</p>	<p><b>Responsable:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Personera delegada de la unidad de interés público</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> <b>05/12/2017</b></p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>
<p><b>DEFINICIONES</b></p>			
<p>Diagnóstico de Necesidades de Capacitación: Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.</p>			
<p>Beneficios de la capacitación : Aumenta el rendimiento laboral de los empleados, incentiva la labor de todas las áreas de la compañía, crea redes de trabajo y permite alinear los objetivos de la empresa con todas las áreas</p>			
<p>Hacer un buen diagnóstico evita "capacitar por capacitar". Entre las técnicas más usuales para detectar las necesidades de capacitación están las siguientes: Encuesta, que consiste en recoger la información aplicando un cuestionario previamente diseñado en el que las respuestas se dan por escrito</p>			
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>			
<p>Para poder identificar las necesidades de capacitación del personal de la personería se debe aplicar la encuesta respectiva</p>			
<p>Las necesidades de capacitación identificadas a través del método encuesta, se deben incluir en el plan de capacitación</p>			
<p><b>PASOS SECUENCIALES</b></p>			
<p>INICIO/ FIN</p>		<p>DOCUMENTO</p>	
		<p>CONECTOR</p>	
		<p>ACTIVIDAD</p>	
		<p>PROCESO</p>	
		<p>DATOS</p>	
		<p>DECISIÓN</p>	

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Distribuye el formato identificación necesidades de capacitación a los responsables de los procesos, para obtener información para la elaboración del programa de capacitación	Responsable encargada del proceso de talento humano	Formato identificación necesidades de capacitación	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Distribuir([Distribuir formato])     Distribuir --&gt; RecibirFormato([Recibir formato])     RecibirFormato -- A --&gt; Diligenciar([Diligenciar formato])     Diligenciar --&gt; RecogerEncuesta([Recoger Encuesta])     RecogerEncuesta --&gt; RecibirEncuesta([Recibir Encuesta])     RecibirEncuesta -- B --&gt; Fin([Fin]) </pre>
Recibe formato necesidades de capacitación, para aplicarlo al recurso humano del proceso a su cargo	Jefe del proceso		
Diligencia formato identificación de necesidades de capacitación, repondiendo las siguientes preguntas: *Nombre *Cargo *Proceso al que pertenece * Fecha * ¿Cree necesaria capacitación en su proceso? * ¿Qué temas de capacitación cree debiera recibir? * ¿ Considera que tiene todas las competencias necesarias para realizar su labor? * Le han impartido cursos de capacitación importantes para su proceso? * ¿ Que tan continuo se debe realizar las capacitaciones ( semanal, mensual, bimensual, otro)? * Los horarios de la capacitación se ajusta a su horario laboral? * Teniendo en cuenta el proceso de seguridad y alud en el trabajo¿ que capacitaciones se hacen necesario para su área?	Recurso humano de los proceso	Formato identificación necesidades de capacitación	
Recoge las encuestas de su proceso y entrega a responsable encargado del proceso de gestión del talento humano	Jefe del proceso	Registro identificación necesidades de capacitación	
Recibe las encuestas aplicadas a los distintos procesos	Responsable encargada del proceso de talento humano	Registro identificación necesidades de capacitación	

<p>Evalúa las distintas necesidades de capacitación con el acompañamiento del coordinador administrativo, teniendo en cuenta que las capacitaciones estén alineados a aspectos como la consecución del direccionamiento estratégico, su razón de ser y otros que conlleven a la búsqueda de los fines del estado</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>		
<p>Incluye necesidades en el plan de capacitación</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>	<p>Plan de capacitación</p>	
<p>Archiva encuestas por un máximo de 18 meses</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>	<p>Registro identificación necesidades de capacitación</p>	

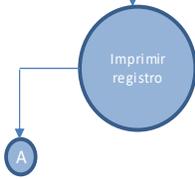
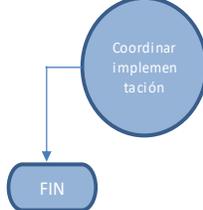
## PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES

 <p><b>Procedimiento</b> Programación de capacitaciones</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<p><b>Proceso:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>				
		<p><b>Revisa:</b> Abog. Varinia Sofía Cura</p>				
<p><b>Objetivo:</b> Establecer la programación de las capacitaciones, para garantizar el cumplimiento del plan de capacitación</p>		<p><b>Alcance:</b> Inicia con la revisión del plan de capacitación y termina con la programación de las capacitaciones de la vigencia</p>		<p><b>Responsable:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Personera delegada de la unidad de interés público</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> <b>05/12/2017</b></p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>	
				<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>	
<p><b>DEFINICIONES</b></p>						
<p><b>Compromisos Laborales:</b> Son los productos, servicios o resultados susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que el evaluado deberá alcanzar durante el período de evaluación respectivo.</p>						
<p><b>Programa de capacitación:</b> según Guerrero J. (2015) es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.</p>						
<p><b>Capacitación:</b> Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral</p>						
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>						
<p>Para poder identificar las necesidades de capacitación del personal de la personería se debe aplicar la encuesta respectiva</p>						
<p>Las necesidades de capacitación identificadas a través del método encuesta, se deben incluir en el plan de capacitación</p>						
<p><b>PASOS SECUENCIALES</b></p>						
<p>INICIO/ FIN</p> 	<p>DOCUMENTO</p> 	<p>CONECTOR</p> 	<p>ACTIVIDAD</p> 	<p>PROCESO</p> 	<p>DATOS</p> 	<p>DECISIÓN</p> 

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
<p>Revisa el plan de capacitación de la personería para evaluar las capacitaciones que se van a realizar en la vigencia</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>	<p>Plan de capacitación</p>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Distribuir([Distribuir formato])     Distribuir --&gt; Diligenciar([Diligenciar formato])     Diligenciar --&gt; Imprimir([Imprimir registro])     Imprimir --&gt; Entregar([Entregar programación a personero])     Entregar --&gt; A((A))           </pre>
<p>Diligencia formato programación de capacitaciones así:            * Capacitación            * Descripción            * Fecha            * Lugar            * proceso responsable</p>		<p>Formato programación de capacitación</p>	
<p>Imprime registro programación de capacitación y entrega coordinador administrativo para su revisión</p>		<p>Registro programación capacitación</p>	
<p>Entrega programación de capacitación a personero municipal para su aprobación</p>		<p>Registro programación capacitación</p>	

## PROGRAMACIÓN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

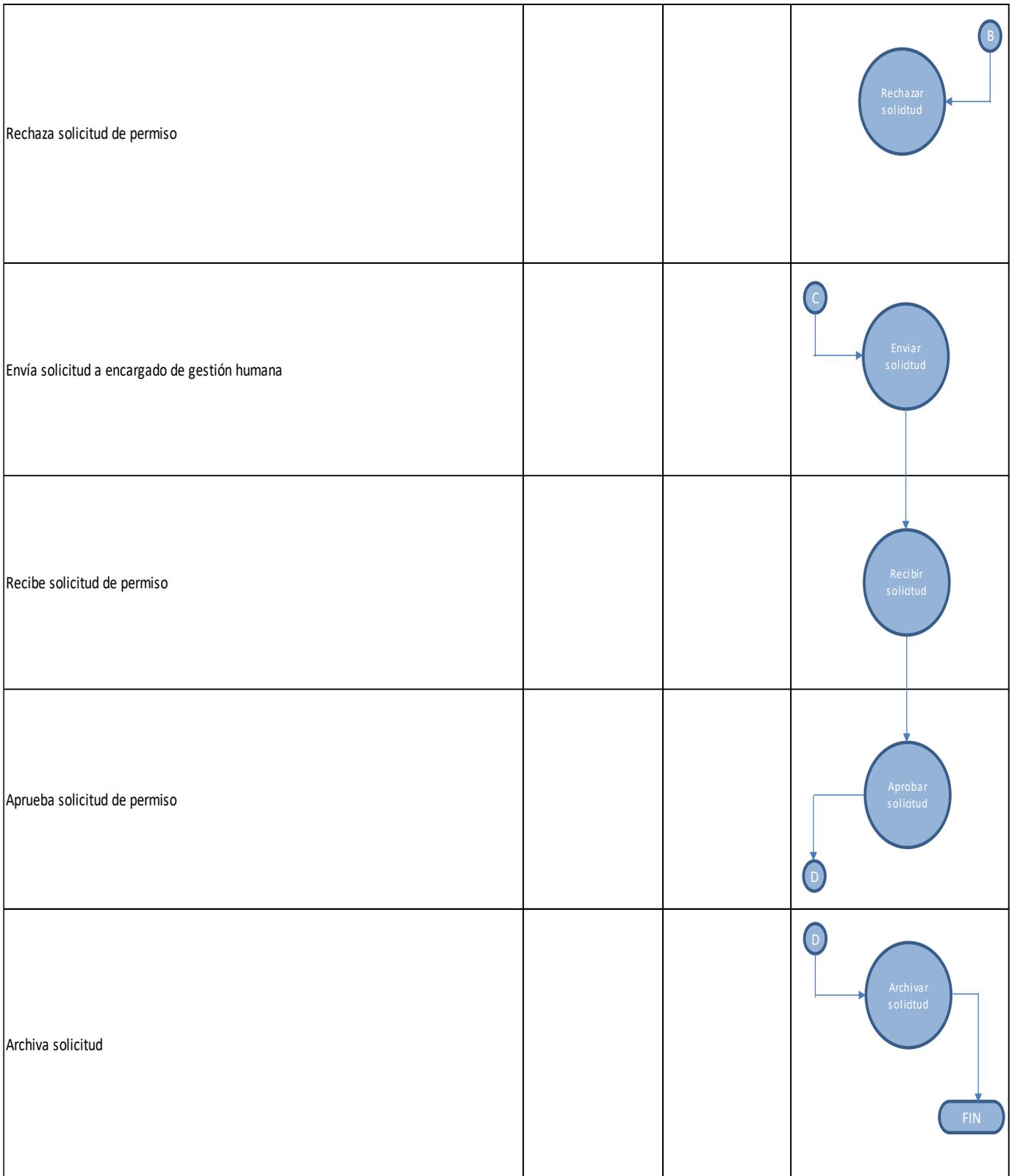
 <p><b>Procedimiento</b> Programación de inducción y reinducción</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<p><b>Proceso:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>				
		<p><b>Revisa:</b> Abog. Varinia Sofía Cura</p>				
<p><b>Objetivo:</b> Establecer la programación de la inducción y reinducción, para garantizar la efectividad de los procesos</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la revisión del plan de inducción y reinducción y termina con la programación de estas</p>	<p><b>Responsable:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Personera delegada de la unidad de interés público</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> <b>05/12/2017</b></p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>			
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>			
<p><b>DEFINICIONES</b></p>						
<p><b>Inducción:</b> Es un proceso dirigido a integrar al nuevo servidor público hacia la cultura organizacional, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación al nuevo rol laboral.</p>						
<p><b>Reinducción:</b> Es un proceso dirigido a actualizar a los funcionarios en relación con la normatividad, estructura, procedimientos, así como a reorientar su integración a la cultura organizacional; se debe realizar cada dos años, o cuando la entidad enfrente cambios significativos en sus procesos</p>						
<p><b>Puesto de Trabajo:</b> Espacio que ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cual se recibe por ella un salario o sueldo específico.</p>						
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>						
<p>Para poder identificar las necesidades de capacitación del personal de la personería se debe aplicar la encuesta respectiva</p>						
<p>Las necesidades de capacitación identificadas a través del método encuesta, se deben incluir en el plan de capacitación</p>						
<p><b>PASOS SECUENCIALES</b></p>						
<p>INICIO/ FIN</p> 	<p>DOCUMENTO</p> 	<p>CONECTOR</p> 	<p>ACTIVIDAD</p> 	<p>PROCESO</p> 	<p>DATOS</p> 	<p>DECISIÓN</p> 

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
<p>Revisa el plan de inducción y reinducción de la personería para evaluar las inducciones que se van a realizar en la vigencia</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>	<p>Plan de inducción y reinducción</p>	
<p>Diligencia formato programación inducción y reinducción así:            * Capacitación            * Descripción            * Fecha            * Lugar            * proceso responsable</p>		<p>Formato programación Inducción y reinducción</p>	
<p>Imprime registro programación inducción y reinducción y entrega coordinador administrativo para su revisión</p>		<p>Registro programación Inducción y reinducción</p>	
<p>Entrega programación inducción y reinducción a personero municipal para su aprobación</p>		<p>Registro programación Inducción y reinducción</p>	
<p>Recibe programación inducción y reinducción y aprueba o desaprueba para modificación</p>	<p>Personero municipal</p>	<p>Registro programación Inducción y reinducción</p>	
<p>Coordina con el responsable del proceso de gestión administrativa para implementar programación</p>	<p>Responsable encargada del proceso de talento humano</p>		

## SOLICITUD DE PERMISOS

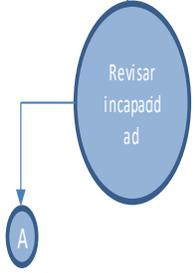
 <p><b>Procedimiento</b> <b>Solicitud de Permisos</b></p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<p><b>Proceso:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>				
		<p><b>Revisa:</b> Abog. Varinia Sofía Cura</p>				
<p><b>Objetivo:</b> Garantizar el adecuado procedimiento de permisos de personal</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la recepción de la incapacidad por enfermedad general, accidente de trabajo y/o maternidad y termina con el tratamiento de esta</p>	<p><b>Responsable:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Personera delegada de la unidad de interés público</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> <b>05/12/2017</b></p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>			
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>			
<b>DEFINICIONES</b>						
<p>Permisos. la palabra permiso es denominada como consentimiento o autorización para hacer o decir algo</p> <p>Permisos remunerados. Es todo permiso que se le da al trabajador sin descontarle nada de su nomina</p> <p>Permiso no remunerado. Es todo permiso que se le da al funcionario, pero descontandole el o los días de trabajo que se va ausentar</p>						
<b>POLITICAS Y REGLAS</b>						
<p>Los permisos deben ser autorizados en primera instancia por el jefe inmediato</p> <p>Los permisos deben ser aprobados por el encargado gestión humana</p> <p>Los permisos deben diligenciarse a través del formato solicitud de permisos y no deben ser verbales</p> <p>No se debe utilizar un formato distinto al de solicitud para pedir permisos</p>						
<b>PASOS SECUENCIALES</b>						
<p>INICIO/ FIN</p> 	<p>DOCUMENTO</p> 	<p>CONECTOR</p> 	<p>ACTIVIDAD</p> 	<p>PROCESO</p> 	<p>DATOS</p> 	<p>DECISIÓN</p> 

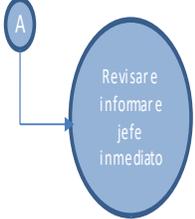
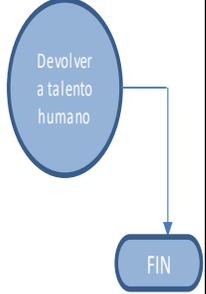
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Pide formato solicitud de permisos a jefe inmediato	Funcionario	Plan de inducción y reinducción	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; P[Pedir formato solicitud de permisos]     P --&gt; E[Entregar formato]     E --&gt; A((A))           </pre>
Entrega formato solicitud de permisos a funcionario	Jefe inmediato o/ responsable encargada del proceso de talento humano	Formato programación Inducción y reinducción	<pre> graph TD     E[Entregar formato] --&gt; A((A))           </pre>
Diligencia formato solicitud de permisos		Registro programación Inducción y reinducción	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; D[Diligencia r formato]           </pre>
Entrega solicitud de permiso a jefe inmediato	Funcionario	Registro programación Inducción y reinducción	<pre> graph TD     E[Entregar solicitud] --&gt; R[Recibir solicitud]           </pre>
Recibe solicitud de permiso	Jefe inmediato		<pre> graph TD     R[Recibir solicitud] --&gt; D{Aprueba solicitud de permiso?}           </pre>
Aprueba solicitud de permiso del funcionario			<pre> graph TD     D{Aprueba solicitud de permiso?} -- SI --&gt; C((C))     D -- NO --&gt; B((B))           </pre>



## TRATAMIENTO LICENCIAS ENFERMEDAD GENERAL, ACCIDENTE DE TRABAJO MATERNIDAD

 <p><b>Procedimiento</b> Tratamiento licencias Enfermedad General, Accidente de Trabajo Maternidad</p>		<p><b>PERSONERÍA DE MONTERÍA</b></p>				
<p><b>Proceso:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>Elaboró:</b> Ing. Alejandro Ruiz MSc. Emerson Montes</p>	<p><b>Aprobó/Adoptó</b> Personero</p>				
		<p><b>Revisa:</b> Abog. Varinia Sofía Cura</p>				
<p><b>Objetivo:</b> Asegurar el procedimiento adecuado para el reporte de licencias por enfermedad general, accidente de trabajo y maternidad</p>	<p><b>Alcance:</b> Inicia con la recepción de la incapacidad por enfermedad general, accidente de trabajo y/o maternidad y termina con el tratamiento de esta</p>	<p><b>Responsable:</b> Abog. Varinia Sofía Cura Personera delegada de la unidad de interés público</p>	<p><b>Fecha de Elaboración:</b> 05/12/2017</p> <p><b>Fecha de Revisión:</b></p>			
		<p><b>Versión</b></p>	<p>0</p>			
<p><b>DEFINICIONES</b></p>						
<p><b>Accidente de trabajo:</b> Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo</p>						
<p><b>Enfermedad general:</b> Se define como incapacidad laboral, la incapacidad que afronta un trabajador para laborar como consecuencia de una enfermedad</p>						
<p><b>Licencias por maternidad:</b> La licencia de maternidad es un beneficio que la ley laboral ha reconocido a la mujer que ha dado a luz un hijo e incluso en caso de aborto, siempre que este sea cotizante del sistema de salud, y que además cumpla con algunos requisitos, beneficio que consiste en 18 semanas de descanso remunerado</p>						
<p><b>POLITICAS Y REGLAS</b></p>						
<p>Las licencias deben darse teniendo en cuenta que las incapacidades deben ser tramitadas por la respectiva EPS donde esté afiliado el empleado</p>						
<p>Las incapacidades deben entregarse en el tiempo oportuno, para garantizar la eficacia de los procesos</p>						
<p>Las incapacidades deben ser notificadas a los respectivos jefes inmediatos</p>						
<p><b>PASOS SECUENCIALES</b></p>						
<p>INICIO/ FIN </p>	<p>DOCUMENTO </p>	<p>CONECTOR </p>	<p>ACTIVIDAD </p>	<p>PROCESO </p>	<p>DATOS </p>	<p>DECISIÓN </p>

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
Entrega incapacidad al proceso de Gestión del Talento Humano	Funcionario		 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Entregar([Entregar incapacidad a talento humano]) </pre>
Recibe las incapacidades del personal	Responsable encargada del proceso de talento humano		 <pre> graph TD     Recibir([Recibir incapacidad]) </pre>
Revisa, Tiempo de la incapacidad, fechas inicio, terminación, concepto y el formato de la respectiva EPS			 <pre> graph TD     Revisar([Revisar incapacidad]) --&gt; A((A)) </pre>

<p>Revisa a que proceso pertenece el empleado e informa al jefe inmediato</p>			
<p>Archiva incapacidad</p>			
<p>Entrega al tiempo establecido al pagador para liquidar</p>			
<p>Devuelve incapacidad a Talento Humano para que sea archivada</p>	<p>Pagador</p>		

## APLICATIVO ENFOQUE POR PROCESOS



APLICATIVO ENFOQUE POR PROCESOS  
PERSONERÍA DE MONTERÍA  
AÑO 2017  
JORGE MARIO GALOFRE- PERSONERO MUNICIPAL

