



PERSONERIA MUNICIPAL
EL COPEY-CESAR
Nit. 824005727-8

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PERSONERIA MUNICIPAL DE EL COPEY – CESAR**

**RAFAEL ENRIQUE FONTALVO CORREA
PERSONERO MUNICIPAL**

EL COPEY – CESAR

JUNIO 2024

*CON EL CORAZÓN HACEMOS VALER TUS DERECHOS
CALLE 10 No. 23-45
abpersonerodelcopey@hotmail.com*



1. PRESENTACION

La Personería de El Copey - cesar, ajusta su Manual de Procesos y Procedimientos, como una herramienta de gestión gerencial que identifica sus principales funcionalidades y actividades íntimamente ligadas a sus objetivos institucionales.

Con esta se pretende establecer los niveles de responsabilidad tanto en sus servicios, funciones y actividades, sino también en los servidores públicos y colaboradores con el deber de ejecutarlas; por cuanto se integra una serie de

acciones para desarrollar las actividades y tareas propuestas de una manera organizada para incrementar la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los integrantes de la Personería, permitiéndoles un mayor desempeño y ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. Este manual, presenta el sistema de operación de la entidad con un enfoque sistemático, que comprende la identificación y descripción de todos los procesos y procedimientos, para la ejecución de las actividades y tareas de manera organizada y su constante mejoramiento o actualización para el cumplimiento de las metas, objetivos, visión y misión institucional establecidos tanto en el plan estratégico como en los planes de acción.

Este manual es parte integral de la documentación implementada por esta Personería y por ende deberá ser motivo de control y/o revisión permanente para su debida y correcta actualización.

2. Diagnóstico

La Personería es un organismo de control a nivel local que, en su condición de Agente del Ministerio Publico, actúa ante las autoridades judiciales, administrativas en defensa del interés público, a la promoción, la difusión y la defensa de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial, y la protección de los intereses colectivos, en especial, el medio ambiente.

Se caracterizará por brindar formación integral a sus funcionarios con la finalidad de prestar un mejor servicio a la comunidad en forma oportuna, eficiente, eficaz, con celeridad y transparencia; de igual manera capacitará a la comunidad para dotarla de herramientas que le permitan cumplir con la tarea de ejercer sus derechos y deberes Constitucionales.

Como actividad prioritaria para iniciar la gestión era necesario realizar un diagnóstico de la entidad y para ello se utiliza el método de la matriz DOFA contando con la participación de todos los funcionarios, contratistas y judicantes, con el fin de identificar las debilidades,



oportunidades, fortalezas y amenazas, la cual se anexa a este documento.

Para conocer la situación actual de la Personería se analizó cuatro factores relevantes a saber:

* El entorno

Conocimiento y experiencia de participantes - Normatividad

* Directrices de la alta gerencia.

DEBILIDADES: Son las deficiencias internas que dificultan el logro de sus objetivos.

Por la escasez de recursos propios (transferencias de ley 617 de 2000) es una entidad que no recibe ingresos adicionales a los antes citados, por lo que su presupuesto por vigencia no le permite asumir proyectos de fortalecimiento institucional de gran impacto, contratar personal o ampliar su planta para lograr estas cometidas institucionales.

OPORTUNIDADES: Son condiciones internas y externas que pueden incidir en la institución positivamente.

FORTALEZAS: Son los elementos que se evalúan como capacidades positivas que ayudaran a lograr los objetivos.

La entidad viene trabajando con implementación del MECI y evalúa periódicamente su Sistema de Control Interno, lo que le permite conocer su realidad administrativa para adoptar mejoras por vigencias de acuerdo con las posibilidades presupuestales y limitaciones que ello conlleva. Adicional a lo anterior, recientemente creo su propia página, la alta dirección irradia sentido de compromiso con el cumplimiento normativo en la aplicación y adopción de Manuales a fin de ofrecer en la entidad seguridad jurídica y uniformidad en sus actuaciones.

AMENAZAS: La interinidad puede afectar la continuidad en los procesos interesantes que adelanta la entidad. Hoy la entidad no cuenta con Personero designado en propiedad lo cual afecta preliminarmente la adopción de un plan estratégico para el periodo institucional que inicia.

3. OBJETIVO

Identificar los procesos y procedimientos que se adelantan en la Personería Municipal, de manera ordenada y secuencial detallando cada uno de las actividades o pasos que contiene cada proceso, en cumplimiento a la normatividad y las directrices del Decreto 1083 de 2015 y demás complementarias.

Se busca edificar un instrumento acorde con la realidad administrativa de la entidad, de consulta, que establezca una guía para ejecutar la gestión en la Personería.

4. ALCANCE

Se constituye como uno de los componentes de cumplimiento de Control Interno, así como del MIPG, para el cumplimiento de la misión Institucional



5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplicará a todos los procesos y procedimientos ejecutados por el estamento gubernamental, descrito de manera sencilla a fin de que cualquier persona pueda entenderlo.

6. MARCO NORMATIVO

Nuestra Constitución Política de 1991, en sus artículos 83, 84, 209, 269 respectivamente nos establecen el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, la obligatoriedad de diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"; la cual establece en su artículo 1 parágrafo que todas las entidades Públicas deben elaborar y aplicar manuales de funciones y procedimientos.

Ley 136 de 1994 "Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la Organización y el funcionamiento de los municipios"

Ley 1551 de 2011 "Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios"

El Decreto 1083 de 2015, según el cual todos los niveles y áreas de la entidad u organización en ejercicio del autocontrol deben documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente.

La ley 1437 de 2011 que integra los principios según los cuales las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, así como esta norma.

7. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La planeación es una herramienta que articula y orienta las acciones de una entidad para el logro de los objetivos en cumplimiento de la Misión y Visión institucional y que responde a la priorización del ¿qué hacer?, ¿cómo hacerlo?, ¿con quién hacerlo?, identificando la razón de ser de la organización, las acciones que conducen a lograr los objetivos.

El proceso de planeación define y articula los objetivos y metas, las estrategias, procesos, programas, proyectos, acciones y tareas, las cuales se deben verificar en forma continua y así tener el control de aquellos factores internos y externos que afecten el logro de los propósitos.



7.1. MISION

La Personería de El Copey - Cesar es la entidad municipal encargada de ejercer control administrativo en el municipio y ejercer la función de Ministerio Público para la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas, con una oferta de servicios óptimos, con eficacia y oportunidad.

7.2. VISION

La Personería de El Copey - Cesar será la entidad reconocida en el municipio por sus actuaciones en la promoción y defensa de los derechos humanos e intereses colectivos de su comunidad, siempre velando por la protección del medio ambiente.

7.3. PRINCIPIOS

La Personería desarrolla sus funciones principalmente con fundamento en la Ley 136 de 1994 en su artículo 178, orientada por los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 modificada parcialmente por la ley 2080 de 2021.

Así mismo, para el cumplimiento de nuestra misión se incluye como estrategia el desarrollo de una cultura institucional basada en actitudes, reglas de conducta personal y colectiva que enmarcan y determinan el comportamiento de los funcionarios públicos, sus decisiones y prácticas. Bajo este orden de ideas, los principios y valores promovidos y acogidos por los funcionarios de la Personería Municipal de El Copey - Cesar.

A. Conceptualización: Se entiende por principio el primer instante la existencia de algo, el que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda organización, unidos a valores comunes y a una misión y visión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional, entre los principios adoptados por la personería tenemos los siguientes:

B. Transparencia: Entendida como cuando, la administración actúa y comunica

abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la personería serán aceptables públicamente. Esta entidad maneja su información de forma abierta para todos los servidores públicos y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

C. Justicia: Las actuaciones de los servidores públicos de la personería buscan

construir procesos equilibrados y ajustados al derecho, en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los ciudadanos de nuestro municipio.



D. Honradez: Entendido que el servidor público de esta personería no deberá utilizar su cargo para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer su desempeño como funcionario.

E. Rectitud: Los servidores públicos actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.

F. Protección y conservación de los bienes Públicos: Se garantiza la protección, conservación, recuperación y defensa de los bienes públicos, aplicando con efectividad todos los sistemas de control; además, deben destinar los activos públicos, exclusivamente a labores propias de la personería, evitando cualquier uso indebido.

G. Dialogo: Con toda su diversidad cultural, ideológica, de razas y credos la entidad fomenta a la cultura del diálogo, permitiendo que todos expresen sus argumentos, escuchando con sentido crítico y respetando la posición de los demás.

H. Imparcialidad: Consistente en que las (os) servidoras (os) publicas (os) de esta personería actúen sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organizaciones o persona alguna. Su compromiso como empleado al servicio de a la personería es tomar y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

8. Organización de la personería

Personero

Secretaria

Se compone por la estructura u organización interna de la entidad, por su planta de personal y por el manual específico de funciones y competencias laborales; se define a partir de los procesos y procedimientos que conforman el Modelo de Operación y que permiten cumplir los objetivos institucionales. La parte que la dinamiza es el recurso humano, por lo tanto, el diseño de los perfiles de los cargos o empleos debe estar acorde con dicho Modelo.

La Estructura Organizacional debe permitirle a la entidad darle cumplimiento a su direccionamiento estratégico, a los planes, programas, proyectos y procesos, y responder a los cambios del entorno político, económico y social que le es propio, haciendo más flexible su organización y estableciendo niveles de responsabilidad, a fin de permitir un flujo de decisiones y comunicación más directo entre los ciudadanos y los servidores públicos.



9 . PRINCIPIOS QUE RIGEN EL ACTUAR DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE EL COPEY. PRINCIPIOS RECTORES

- + Transparencia
- Rectitud
- Cultura del Dialogo
- Colaboración
- + Protección de los Bienes Públicos.

10. VALORES INSTITUCIONALES Y DE INTEGRIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO

10.1. VALORES

Es la forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Los valores de Integridad de los servidores públicos y equipo de trabajo de la Personería Municipal son los siguientes:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco. Valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y Responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

11. POLÍTICA DE CALIDAD

El compromiso de la Personería es prestar un servicio dirigido a satisfacer los requerimientos de los clientes, generando confianza, brindando una atención y asesoría con calidad humana y seguimiento oportuno a las peticiones de la comunidad lo que exige contar con un Talento Humano competente, siendo a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.



12.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

Para definir los objetivos de calidad se tuvo en cuenta la Política de Calidad y se consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Personería Municipal; teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes

procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad a implementar.

Los objetivos de calidad a nivel institucional son los siguientes:

+ Prestar los servicios como Ministerio Público con eficiencia y transparencia, en los procesos Judiciales y Administrativos; Vigilancia y Control de la Conducta Oficial y el Interés Público; Guarda, Protección y Promoción de los Derechos Humanos; y Control, Vigilancia y Protección de los Recursos Naturales y Ambientales.

+ Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana.

+ Aumentar la competencia del personal.

+ Mejorar continuamente los procesos.

-Fomentar espacios de participación ciudadana.

+Incrementar el nivel de competencia y liderazgo en el Talento Humano al servicio de la + Personería Municipal.

Mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad.

12. MARCO CONCEPTUAL

DEFINICIONES.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: Es un documento que describe una serie de procesos y procedimientos relacionados con las funciones y/o actividades que deben cumplir los Funcionarios de una entidad en este caso la Personería, herramienta fundamental que les permite desarrollar sus actividades de manera organizada

los principios de la función administrativa como eficiencia, eficacia celeridad, legalidad entre otros, además de servir como mecanismo de consulta permanente de los funcionarios; así mismo facilitan las labores de auditoría, evaluación, actualización y control interno. En estos procesos definen responsabilidades, actividades y aspectos de autocontrol, que deben ser ejecutados para su estricto cumplimiento.

PROCESO: Es una serie de fases, pasos o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, transformando recursos para

a la satisfacción de una necesidad. Es una serie de actividades que deben ejecutar los servidores públicos, relacionadas entre sí para el desarrollo de una actividad o un hecho. Un proceso parte de las siguientes premisas: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?,



¿Y por qué se hace? Todo proceso debe estar sujeto al principio de legalidad. Por ejemplo, un proceso sería la "Participación ciudadana", que dentro de la Personería Municipal se cumple a través de unos procedimientos como son: recepción de derechos de petición, seguimiento a los derechos de petición, inscripciones en la Personería como Inscripción de Veedurías entre otros.

PROCEDIMIENTO: Conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea. Se definen como el conjunto de especificaciones técnicas requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso, que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado. Como ya se explicó el proceso viene siendo la Participación Ciudadana y el procedimiento a seguir por la Personería es la elaboración del derecho de petición, el seguimiento a la petición, su comunicación, la proyección de la acción de tutela si es el caso, otro procedimiento la inscripción de veeduría y los pasos para lograr dicha inscripción.

13. METODOLOGIA PARA LA ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

13.1. PRIMERA FASE

En esta primera fase se realizó una caracterización de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la Personería, se revisaron los documentos existentes sobre el tema.

Como metodología efectiva para la caracterización se realizó mesa de trabajo con el equipo de trabajo de la entidad, con el fin de conocer como realizan sus funciones.

Esto con el propósito de diseñar un procedimiento para dichas actividades. Con los procesos determinados y con los procedimientos elaborados, se diseñó un primer documento el cual incluyó las sugerencias y propuestas presentadas por el despacho del señor Personero.

13.2. SEGUNDA FASE DE RETROALIMENTACIÓN, AJUSTES Y VALIDACIÓN

Esta fase incluye las propuestas de modificación, realizadas por el Personero, mismas que se tomaron en cuenta para ejecutar los cambios en los procedimientos para su correspondiente aplicación. Ajustes que hacen parte del mejoramiento continuo del manual y facilitan la verificación de las responsabilidades de cada funcionario y su seguimiento.

13.3. FASE FINAL: SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Esta fase comprende la socialización de cada uno de los procesos y procedimientos con la asignación de la persona responsable del mismo.



PERSONERIA MUNICIPAL

EL COPEY-CESAR

Nit. 824005727-8

14. PROCESOS DE LA PERSONERIA

Con el objetivo de llevar un orden y conocer con más claridad el concepto de procesos, se realizó una clasificación de estos, en categorías, mismas que permiten identificar a qué clase de proceso corresponde conforme a la actividad que se ejecuta.

A continuación, la Personería identifica y muestra la interacción de los procesos desarrollados para la óptima prestación de los servicios.

14.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluye los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos y revisiones por parte de la Dirección, es decir la planificación y apoyo institucional. En este nivel se encuentran los siguientes:

- Planificación y apoyo institucional

Gestión humana Comunicaciones Estratégicas

15.2. Procesos Misionales

Incluye todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de la misión y visión institucional.

* Guarda y promoción de los derechos humanos Protección del interés general y Participación Ciudadana.

Intervención procesal como Ministerio público

Vigilancia administrativa

14.3. Procesos de Apoyo

Incluye aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

- Gestión financiera y presupuestal
- Gestión administrativa.
- Gestión documental y correspondencia

14.4. Procesos de Evaluación

Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales. Igualmente permiten conocer la satisfacción de los usuarios.

< Seguimiento y evaluación



PERSONERIA MUNICIPAL

EL COPEY-CESAR

Nit. 824005727-8

15. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La caracterización de los procesos se realizó con la identificación de los siguientes elementos, que permiten tener claridad sobre los mismos.

Nombre: Identifica el proceso, diferenciándolo de los demás.

Objetivo: se proporciona información más amplia del proceso, de manera que se lo describa con claridad y precisión, y permita diferenciarse de los demás.

Alcance: Indica en qué casos se aplica el proceso.

Recursos necesarios: Hace referencia a los requerimientos del proceso, es decir si se necesita recursos humanos, físicos, financieros.

Descripción del proceso: Se hace la descripción del proceso paso a paso, para Lograr un resultado. **Responsabilidad del proceso:** asignación al responsable el proceso

**RAFAEL ENRIQUE FONTALVO CORREA.
PERSONERO MUNICIPAL DE EL COPEY – CESAR**