



ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 2.0

Fecha: Septiembre 2016

Página: Página 1 de 10

Código: MPP-S-DE-01  
S-Doc.



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	Versión: 2.0	Fecha: Septiembre 2016	Página: Página 2 de 10

## CONTENIDO

	PAG.
<b>INTRODUCCION</b> _____	3
<b>ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN</b> _____	3
<b>REFERENCIA NORMATIVA</b> _____	3
<b>MISION</b> _____	4
<b>VISION</b> _____	4
<b>POLITICA DE CALIDAD</b> _____	5
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b> _____	5
<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b> _____	6
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> _____	6
<b>CLASIFICACION DE LOS PROCESOS</b> _____	8
<b>MAPA DE PROCESOS</b> _____	9
<b>CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS</b> _____	10

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>Versión: 2.0</b>	<b>Fecha: Septiembre 2016</b>	<b>Página: Página 3 de 10</b>

## INTRODUCCION

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

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

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

## ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos del Municipio de Vélez – Santander, comprende la identificación y descripción de todos los procedimientos de la administración central.

## REFERENCIA NORMATIVA

- **Constitución Política de 1991:** (artículo 83, 84, 209 y 333): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Código Contencioso Administrativo:** (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	Versión: 2.0	Fecha: Septiembre 2016	Página: Página 4 de 10

- **Ley 87 de Noviembre de 1993:** (artículo 1 y 4) establece el ejercicio del control Interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y de procedimientos.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Directiva presidencial 02 del 5 de abril de 1994:** define la política administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- **Documento CONPES 2190 del 21 de junio de 1995:** define la función pública orientada a resultados.
- **Ley 489 de 1998:** (artículo 18) establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.
- **Directiva presidencial del 24 de diciembre de 1999:** Define los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- **Directiva presidencial 002 del 28 de agosto del 2000:** Presenta la agenda de conectividad como una política de estado para manifestar el uso de las tecnologías de información.

## MISION

*“El Municipio de Vélez, es una entidad territorial comprometida con la satisfacción de las necesidades básicas de la población, sustentada en su ubicación geográfica, líder en producción agropecuaria, agroindustrial y el ámbito cultural del folclor, que orienta su gestión a través de la permanente interacción de la comunidad con la administración municipal, siendo este municipio modelo en la calidad de vida de sus habitantes”.*

## VISION

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>Versión: 2.0</b>	<b>Fecha: Septiembre 2016</b>	<b>Página: Página 5 de 10</b>

*“En el 2019, habremos logrado un lugar para la vida, el trabajo y la convivencia, generando un ambiente prospero, seguro y sostenible, reconocido como punto de conexión regional, líder en producción agropecuaria, agroindustrial y el ámbito cultural del folclor, en donde cada ciudadano encontrara en el territorio y sus instituciones condiciones para el máximo desarrollo de sus capacidades y participara activamente en la construcción realista y realizable de una sociedad respetuosa de los derechos humanos en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible, garantizando así la prestación de servicios para mejorar la calidad de vida.”*

## **POLITICA DE CALIDAD**

El Municipio de Vélez está comprometido con el mejoramiento continuo de su desempeño institucional con calidad, transparencia y satisfacción social de los ciudadanos en sus necesidades de salud, cultura y deporte, movilidad, infraestructura y servicios públicos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad esperados; brindando condiciones de desarrollo, sostenibilidad y compromiso del talento humano.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

Incrementar de manera eficiente el número de respuesta a las necesidades y requerimiento de la comunidad, usuarios y/o funcionarios del municipio.

- Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio mediante la ejecución del mandato de manera transparente y permanente.
- Establecer espacios de comunicación con la comunidad en la identificación de sus necesidades.
- Asegurar que los servidores públicos y/o contratistas que prestan servicios al municipio mejoran su competencia para el mantenimiento en la calidad del servicio.
- Aumentar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Mejorar continuamente los procesos para una efectiva gestión institucional.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>Versión: 2.0</b>	<b>Fecha: Septiembre 2016</b>	<b>Página: Página 6 de 10</b>

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Recuperar la institucionalidad y generar las condiciones básicas para la sostenibilidad poblacional, económica, social y ambiental, en marco de derechos y equidad, que permitan avanzar al logro de la visión 2019 del municipio veleño, con la participación activa de toda la ciudadanía.

- ✓ Consolidar la política social integral
- ✓ Contribuir al desarrollo económico del Municipio
- ✓ Generar espacios de calidad donde las ciudadanas y ciudadanos se desarrollen libremente.
- ✓ Lograr una sostenibilidad ambiental, a través de la protección de los recursos naturales no renovables que se encuentran dentro del Municipio.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Entidad cuenta con una estructura organizacional que le permite definir los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad, es función de la alta dirección asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la Entidad.



Fuente. Alcaldía municipal de Vélez. Agosto de 2016

Dirección: Calle 9 N° 2-37 - Teléfono: 3112269471 - **Peticiones, Quejas y Reclamos** - Correo electrónico: [ventanillaunica@velez-santander.gov.co](mailto:ventanillaunica@velez-santander.gov.co) - Página Web: [www.velez-santander.gov.co](http://www.velez-santander.gov.co)

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Fecha:</b> Septiembre 2016	<b>Página:</b> Página 7 de 10

## DEFINICIONES

- ✚ **ACTIVIDAD:** Es la más pequeña acción ejecutada o realizada por una persona o grupo. Es todo aquello que las personas realizan todos los días, a cada hora o momento en la empresa.
  
- ✚ **CONTROL:** Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.
  
- ✚ **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.
  
- ✚ **EFICACIA:** capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinando.
  
- ✚ **EFICIENCIA:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
  
- ✚ **EFFECTIVIDAD:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos.
  
- ✚ **GESTION:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.
  
- ✚ **GESTION POR PROCESOS:** Gerenciar una organización bajo la perspectiva de que toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan en el cliente; teniendo en cuenta, que la gestión está relacionada con los objetivos y resultados o logros, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	Versión: 2.0	Fecha: Septiembre 2016	Página: Página 8 de 10

- ✚ **MACROPROCESO:** Es un conjunto de procesos.
- ✚ **MANUAL:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.
- ✚ **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece ser mejorada continuamente.
- ✚ **PROCESO:** Es un conjunto de procedimientos, los cuales nos indica que se hace en la institución y atraviesa la institución de manera horizontal.
- ✚ **PROCEDIMIENTO:** Es un conjunto de actividades o tareas elementales, repetitivas, secuenciales, que nos indica el cómo se hace, es decir que las actividades son realizadas por un área determinada.
- ✚ **PRODUCTO:** Es el resultado de una actividad específica o de un proceso; pueden ser bienes (cuando son tangibles) o servicios (cuando son intangibles).
- ✚ **PUNTO DE CONTROL:** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.
- ✚ **SISTEMA:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las expectativas de los clientes.

### CLASIFICACION DE LOS PROCESOS

PROCESO	DESCRIPCION	NOMBRE DEL PROCESO
<b>ESTRATEGICO</b>	Son el marco de referencia del Municipio y, por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte.	✓Direccionamiento Estratégico.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	Versión: 2.0	Fecha: Septiembre 2016	Página: Página 9 de 10

<b>MISIONALES</b>	Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Infraestructura Desarrollo Económico –Social y Medioambiente.</li> <li>✓Convivencia y Participación Ciudadana.</li> <li>✓Administración de la Salud.</li> <li>✓Tránsito y Transporte.</li> </ul>
<b>APOYO</b>	Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la Entidad, con las características de calidad que se requiere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Gestión Financiera y Presupuestal</li> <li>✓Talento Humano</li> <li>✓Gestión Documental</li> </ul>
<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	Constituyen el elemento de control y verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Control Interno</li> </ul>

## MAPA DE PROCESOS



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	Versión: 2.0	Fecha: Septiembre 2016	Página: Página 10 de 10

## CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Se define el propósito general del Documento, describe por qué y el que del procedimiento.

**ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Establece el cubrimiento y objetivo del documento, se indican todas las áreas donde el procedimiento debe ser aplicado.

**DEFINICIONES:** Se deben incluir las definiciones de los conceptos utilizados en la redacción del documento y cuya interpretación pudiera inducir a error o que bien no sea de uso común. En el caso de que no se considere necesaria la definición de ningún término de los recogidos en el procedimiento, se podrá omitir esta cláusula eliminando este título y su numeral del conjunto del procedimiento.

**RESPONSABILIDADES:** Son los responsables de los distintos intervinientes en los diferentes aspectos que se contemplen en el documento, las responsabilidades se asignan a cargos o funciones, nunca nominalmente. La explicación de estas responsabilidades debe ser clara, concreta y sucinta.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**REFERENCIAS:** Se incluirá un listado con todas las normas, documentos, capítulos del manual de calidad, procedimientos u otros documentos que complementen o sean necesarios para la aplicación del documento.