
 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---



# MANUAL DE CALIDAD

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso 10 Tel. 2978928  
[personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)

**“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”**

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo por los Derechos Humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	---

## **COMITÉ DIRECTIVO**

**DOCTOR JESUS HERNANDO RODRIGUEZ PEREA**  
PERSONERO DISTRITAL DE BUENAVENTURA

**DOCTORA MARTHA MARIELA MONTAÑO CANDELO**  
PERSONERA DELEGADA PARA FUNCIÓN JUDICIAL I


**DOCTORA ALEIDA ALEGRIA SANCHEZ**  
PERSONERA DELEGADA PARA FUNCIÓN JUDICIAL II

**DOCTORA ZULLY ANDREA RENTERIA LOPEZ**  
PERSONERA DELEGADA PARA FUNCIÓN JUDICIAL III

**DOCTORA ANA MARÍA POSSO OSORIO**  
PERSONERA DELEGADA PARA FUNCIÓN JUDICIAL IV

**DOCTOR JOSE TOMAS FERRIN MARTINEZ**  
DIRECTOR FINANCIERO

**DOCTORA DIANA EDITH PAZ CANO**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo los Derechos Humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	---

## INTRODUCCIÓN

El presente documento, acata lo dispuesto en los decretos 1599 de 2005 y el Decreto 4110 de 2004, este manual tiene como finalidad describir el sistema de gestión de calidad, así como, evidenciar algunos de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno, implementado por la Personería Distrital de Buenaventura, para el aseguramiento de la calidad en sus servicios, según los estándares de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009.

También nos ofrece tener a la mano información valiosa sobre nuestra entidad, el alcance, control, la información sobre procesos de la entidad, así como la referencia a los procedimientos y registros que exige el sistema de gestión de Calidad.

Este manual se encuentra a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas en nuestro sistema de gestión de calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición, y compromiso de la Personería Distrital de Buenaventura.

Define la política, los objetivos, y la responsabilidad del sistema de gestión de Calidad; contiene todos los procedimientos, procesos y direccionamiento estratégico de la entidad.


Este documento igualmente se relacionan los valores y principios éticos que promueve la Personería Distrital de Buenaventura en cumplimiento de su plan estratégico 2016-2020, enfatizando en la importancia de la integridad y el comportamiento ético de sus funcionarios en concordancia con la misión, la visión y los objetivos institucionales planteados; con el fin de dar íntegro cumplimiento a los propósitos constitucionales.

### 1. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES.

#### 1.1. OBJETO

El presente Manual de Calidad tiene como objeto:

- Describir el sistema de gestión de Calidad de la Personería Distrital de Buenaventura, documentado y comunicando a todos los funcionarios sobre la política y objetivos de Calidad.
- Ser medio de Consulta Interna acerca de la gestión de la calidad y de las

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;">Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p style="text-align: center;"><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

responsabilidades asociadas dentro de la Personeria Distrital.

- Establecer una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la personería distrital de Buenaventura y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en el servicio.

### **1.2. ALCANCE**

El sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno están implementados en todas las áreas de la personería distrital de Buenaventura y cumple con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, la norma ISO 9001:2000 y el decreto 1599 del 2005.


El alcance da cobertura a todos los procesos de la entidad realizados en el ámbito de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así:

- Divulgación, defensa y protección de los derechos humanos de la población local, en la zona urbana y rural.
- Protección del interés público, defensa del patrimonio público, orden jurídico justo, y vigilancia e investigación disciplinaria de las actuaciones de los empleados oficiales.
- Defensa del medio ambiente y los recursos naturales, a partir del concepto de territorialidad de las comunidades y organizaciones que defienden el medio ambiente.
- Representación como Ministerio Público ante las autoridades Judiciales y policivas dentro del Distrito de Buenaventura.

### **1.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .**

La Personería Distrital de Buenaventura no le es aplicable los siguientes requisitos:

**Numeral 7.3 de la Norma ISO 9001: 2008** y de la **NTC GP 1000 : 2009** que se refiere a “Diseño y Desarrollo”, en virtud a que la Entidad no tiene responsabilidad en el diseño y

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

desarrollo de los servicios suministrados, por cuanto son esquemas predeterminados por la Ley.

**Numeral 7.6 de la Norma ISO 9001: 2008** y de la **NTC GP 1000 : 2009** que se refiere a “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”, puesto que la Entidad asegura que el seguimiento y medición se realice de manera coherente con los requisitos, sin necesidad de utilizar dispositivos de seguimiento y medición que deban calibrarse, verificarse y/o ajustarse según procedimientos de calibración preestablecidos.

## **2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **2.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN**

La alta dirección de la Personería Distrital de Buenaventura, tiene el propósito de establecer de manera directa y recurrente la implementación del modelo estándar de control interno MECI en la personería del Distrito de Buenaventura.

El sistema de Control Interno que se adopta, se constituirá en un instrumento gerencial que permita el cumplimiento de los objetivos fijados por la entidad en desarrollo de su función institucional y el mejoramiento de la gestión, así como la cualificación del ejercicio del control interno con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales y constitucionales.


De igual manera se compromete a mantener la política de calidad para cumplir con los objetivos establecidos en consenso y con base en sus actuaciones, promoviendo la cultura de calidad con el objetivo de crear conciencia y motivar a los funcionarios de la entidad.

### **2.2. NUESTRA MISIÓN**

Promover, vigilar y defender los derechos humanos, la protección del interés público y ejercer control a la conducta pública de quienes desempeñen funciones públicas en el Distrito de Buenaventura.

### **2.3. NUESTRA VISIÓN**

Para el año 2020 la Personería Distrital de Buenaventura será un órgano de Control moderno, reconocido por el cumplimiento de la Ley, prestando sus servicios con

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p align="center">Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p align="center"><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	--

oportunidad y calidad humana, contando con funcionarios competente, que actúan bajo los principios de eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

#### **2.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

La Personería Distrital de Buenaventura, en cumplimiento de su misión Constitucional y lineamientos estratégicos definió los siguientes 7 objetivos:

##### **2.4.1. OBJETIVO 1:**

**FORTALECER EL EJERCICIO DE LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA PUBLICA OFICIAL.**-Este tendrá como propósito que los funcionarios públicos del distrito de Buenaventura den cumplimiento a los principios de la función pública y a la ley, y, que sus actuaciones sean destinadas a la generación del bienestar colectivo, cumpliendo con los fines esenciales del Estado.

##### **2.4.2. OBJETIVO 2**


**FORTALECER LA PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL INTERES PUBLICO,** mediante la promoción y atención oportuna y con calidad de los derechos humano y del interés público, en el distrito de Buenaventura.

##### **2.4.3. OBJETIVO 3.**

**FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS ASUNTOS DE INTERES GENERAL Y PÚBLICO:** Para el desarrollo de la democracia participativa y la comunidad pueda apoyar al cumplimiento de la misión institucional de la entidad, así mismo se le dé respuesta de fondo y oportuna a las Peticiones Quejas y Reclamos.

##### **2.4.4. OBJETIVO 4.**

**MODERNIZAR LA ORGANIZACIÓN :** Se establecerá un Modelo Gerencial Estratégico, simple con pensamiento sistemático basado en el liderazgo orientado a la gente, mediante el desarrollo del Talento Humano, la eficiencia y eficacia administrativa y financiera , modernización tecnológica y la construcción de una cultura organizacional, proactiva enfocada a la consecución de los objetivos Institucionales a partir de los procesos.

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo por los derechos humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	---

#### **2.4.5. OBJETIVO 5.**

**PROMOVER EL BIENESTAR ORGANIZACIONAL:** El Talento Humano será el eje Central de la Personería Distrital de Buenaventura, por lo cual se fomentará la Capacitación, el Bienestar Social y la entrega de los elementos de trabajo, con el fin de que se sientan comprometidos, motivados para cumplir las funciones asignadas incorporando valor agregado a la Entidad en el desarrollo de su Misión Institucional.

#### **2.4.6. OBJETIVO 6:**

**PROMOVER LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:** Desarrollar procesos de comunicación interno y externos que fomenten la construcción de la imagen corporativa y la orientación de los servicios prestados generando confianza ciudadana.

#### **2.4.7. OBJETIVO 7:**

**FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL INTERNO:** Mediante el establecimiento de procesos y procedimientos que regulen la gestión institucional, y promuevan una cultura organizacional orientada hacia la autorregulación, autogestión y autocontrol, y, el cumplimiento de los objetivos de la institución.


### **2.5. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS INSTITUCIONALES**

Los Principios y Valores se definen como las reglas de comportamiento personal y organizacional que establecen, su forma de trabajar y de relacionarse de la Personería Distrital de Buenaventura con el cliente interno y externo para el periodo 2016-2020.

Los Principios y valores Éticos que a continuación se relacionan hacen parte de la cultura organizacional de la Personería Distrital y deberán prevalecer en todas las actividades que desarrollen los funcionarios de la Entidad.


#### **2.5.1. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:**

- **Planeación:** tiene como finalidad direccionar los recursos de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

- **Eficiencia:** La eficiencia estará determinada, por un manejo oportuno, adecuado y técnico de nuestros recursos, para mejorar nuestra capacidad de respuesta y logro de resultados.
- **El Interés General:** Es la garantía al respeto, la solidaridad y el compromiso institucional en el cuidado y protección de la comunidad por encima de los intereses particulares.
- **Cuidado a la Vida:** La protección de la vida es un principio fundamental y es deber de la personería velar por su preservación y mejoramiento de las condiciones de vida.
- **Los Bienes Públicos:** Los bienes públicos son para el beneficio de la comunidad, por lo cual debemos utilizarlo en forma responsable y velar por su manejo honesto y transparente.
- **Rendición De Cuentas:** La personería rendirá cuenta de manera transparente y oportuna, garantizando el derecho a la comunidad de estar informada de la gestión y los resultados obtenidos por la entidad.
- **Participación Ciudadana:** Promover la participación de la ciudadanía en las decisiones públicas.
- **La Buena Fe:** Es la convicción de quien actúa con la Personería lo hace dentro de los términos de la legalidad.
- **Eficacia.** La eficacia está determinado productividad y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Celeridad:** Esta dada en la capacidad de dar respuesta oportunas y de fondos a los usuarios de la entidad y la supresión de trámites innecesarios.
- **Imparcialidad:** No se tendrá favoritismos personales o interés, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al realizar un juicio.
- **Humildad:** El funcionario en el desarrollo de su actividad ejercerá con nobleza, reconociendo sus aciertos y desaciertos, mostrando su disponibilidad para corregir y mejorar.




 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

- **Compañerismo:** Es la actitud de mantener el deseo y la motivación de colaborar, aportar, tener responsabilidad social, trabajando en equipo y buscar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.
- **Mejora Continua:** Es el compromiso de estar capacitado, actualizado y presto a contribuir y aceptar los cambios para el mejoramiento de la entidad y la mejora en la prestación de los servicios.

### 2.5.2. VALORES INSTITUCIONALES:

- **Solidaridad:** La búsqueda del bienestar común. Surge del reconocimiento de que todos los seres humanos somos iguales y podemos comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás.
- **Diálogo:** Capacidad de discutir entre personas buscando un acuerdo o consenso con respeto a las opiniones de las partes.
- **Compromiso:** Es cumplir con el deber asignado dando lo mejor de mí. Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado. El compromiso es hacer lo que se hace de corazón para ir más allá de la firma de un documento o un contrato.
- **Responsabilidad:** Capacidad de reconocer las consecuencias de mis actos. Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones, los compromisos y en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables.
- **Transparencia:** Poder mostrar lo que se hace con la suficiente pulcritud.
- **Eficiencia:** Capacidad de rendimiento para lograr los objetivos propuestos.
- **Respeto:** Actuar con prudencia, reconociéndole a los demás sus derechos. Respeto es tratar humanamente a las personas, reconocer que el otro con sus diferencias.
- **Lealtad:** Respeto hacia las personas, las instituciones y la patria.
- **Tolerancia:** Capacidad de aceptar a los demás aunque sean diferentes.

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

- **Justicia:** Reconocer que como humanos tenemos los mismos derechos.
- **Pertenencia:** Identificarme con la institución, propender por la defensa del buen nombre de la entidad y sentirme parte de ella.
- **Autonomía:** se entenderá como el ejercicio de nuestras funciones legales sin interferencias externas, para lo cual se exigirá respeto y solidaridad, generando credibilidad en la defensa de la comunidad.
- **Servicio:** Es realizar sus funciones con calidez y satisfacción a la comunidad.

## 2.6. SERVICIOS


La Personería Distrital de Buenaventura, a través de sus procesos presta los siguientes servicios:

### 2.6.1. PERSONERIA DELEGADA PARA LA FUNCION JUDICIAL I.

- Representación como Ministerio Público ante la Fiscalía Local, Policía Judicial y Justicia Penal Ordinaria de Nivel Municipal.
- Recepción de declaraciones de desplazados.
- Recepción de declaraciones de desaparecidos, víctimas y N.N.S.
- Promoción de los derechos humanos.
- Acciones Legales, para la defensa de los derechos humanos.
- Visitas y asistencia en la vulneración de los derechos humanos.
- Asesoramiento y asistencia para la defensa del menor y la familia.
- Asesoramiento y asistencia en derechos humanos a víctimas del conflicto armado, desplazamiento forzoso y hechos violentos.
- Asesoramiento y asistencia en derechos humanos a los adultos mayores.

### 2.6.2. PERSONERIA DELEGADA PARA LA FUNCION JUDICIAL II.

- Representación como Ministerio Público ante la Justicia Ordinaria Laboral, Civil y Familia en el Distrito.
- Asesoramiento y asistencia legal en lo relacionado a servicios públicos domiciliarios y de salud.
- Asesoramiento y reconocimiento de veeduría ciudadana.

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---


- Capacitaciones y foros de participación ciudadana.

### **2.6.3. PERSONERIA DELEGADA PARA LA FUNCION JUDICIAL III.**

- Representación como Ministerio Público en asuntos del procedimiento del Código de la Infancia y Adolescencia.
- asesoramiento a los niños, adolescentes, víctimas de violencia intrafamiliar, de género y abuso sexual.
- Vigilancia y actuación en defensa de los derechos de los niños y adolescentes.

### **2.6.4. PERSONERIA DELEGADA PARA LA FUNCION JUDICIAL IV.**

- Atención y trámite de quejas de la actuación de los servidores públicos del Distrito
- Atención y trámite de informe de quejas de la actuación de los servidores públicos del Distrito.
- Seguimientos a los derechos de petición en los temas de conducta oficial de los servidores públicos.
- Investigaciones de tipo disciplinarias a los funcionarios públicos del Distrito.
- Seguimiento de la contratación y de la ejecución de los contratos de las diferentes dependencias del Distrito de Buenaventura.
- Comisiones de Investigación que lleven a cabo otras autoridades de control y vigilancia.
- Vigilancia del cumplimiento de las funciones administrativas sobre la gestión ambiental en la jurisdicción del Municipio.
- Vigilancia a las entidades encargadas de adelantar programas y proyectos de educación ambiental formal o no formal.
- Vigilancia a las disposiciones vigentes sobre seguridad industrial y salud ocupacional, sobre el control de factores de riesgo ambiental y prevención y atención de desastres.
- Promoción de los derechos relacionados con el medio ambiente.
- Mediación en los conflictos de tipo turístico y Portuario.

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo por los Derechos Humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	---

## **2.7. USUARIOS DE LA PERSONERIA.**

La Personeria ha definido unas políticas de operación dirigidas a cumplir los requisitos relacionados con el servicio, enfocado en los siguientes usuarios:

- Comunidad Bonaverense.
- Juntas de Acción Comunal.
- Juntas Administradoras locales.
- Contralores.
- Veedores.
- Consejo Distrital.
- Organismo No Gubernamentales.
- Gremios.
- Fiscalías Locales.
- Agencia de Cooperación Nacional e Internacional.
- Servidores Públicos.


De igual manera se define como partes interesadas de la prestación del servicio de la Personeria Distrital a:

- Los proveedores.
- Organismos de Vigilancia.
- Medios de Comunicación.

## **3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

### **3.1. GENERALIDADES**

La Personeria Distrital de Buenaventura ha establecido un sistema de gestión de la calidad estructurado y planificado de gestión, basado en la administración por procesos de las actividades que agregan valor a la entidad y en los requerimientos que exige la Norma, los procesos necesarios para el sistema y su aplicación en la Personeria Distrital esta definidos en el mapa de procesos , identificando así los procesos gerenciales, misionales, de apoyo , de evaluación y Control, y el direccionamiento estratégico de la entidad para el cumplimiento de los objetivos.

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo los Derechos Humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	---

La secuencia e interacción de estos procesos se muestra en el documento anexo titulado “Caracterización de Procesos”, dentro del cual se dispone cada uno de los procesos con sus mecanismos de control, medición, y la evaluación de los resultados planificados ,con el objetivo de establecer la mejora continua de la entidad.

### **3.2. NUESTRA POLITICA DE CALIDAD**

La Personería Distrital de Buenaventura, prestara sus servicios con eficiencia y eficacia, comprometiéndose con el mejoramiento continuo en gestión de la Entidad, velando por la protección de los derechos humanos, el interés público y la vigilancia de la Conducta oficial de acuerdo a la normatividad legal vigente, con un talento humano competente , comprometiendo la activa participación ciudadana.


### **3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD**

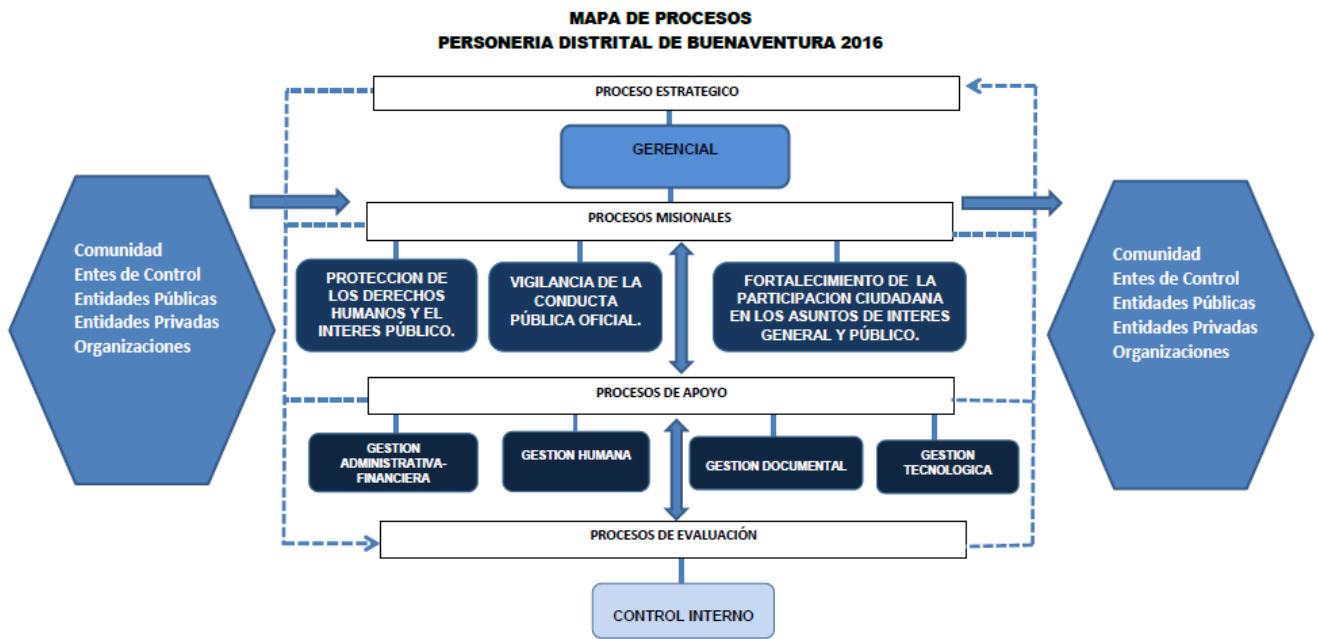
- Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de la atención y asesoría oportuna y respetuosa.
- Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas de los usuarios a través de una atención y seguimiento oportuno.
- Incrementar los canales de comunicación e interacción con las diferentes entidades y la comunidad para la promoción y divulgación de los derechos Humanos.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
- Mejorar de forma continua las capacidades laborales y funcionales del talento humano de la personería Distrital de Buenaventura.

### **3.4. MAPA DE PROCESOS**

La Gestión de la Personería Distrital de Buenaventura, es el producto de la interrelación de los Procesos que se fundamentan en un Sistema de Gestión de Calidad. Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agruparon de acuerdo a su función operacional y objeto misional.

La personería Distrital para la vigencia 2016 se establece un mapa de proceso con diez (10) procesos, compuesto por uno (1) Estratégico,tres (3) misionales, cuatro (4) de apoyo y uno (1) de Evaluación como se detallan a continuación.

 <p>PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Promoviendo los Derechos Humanos</p> <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p align="center">Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p align="center"><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
--	--	--



### 3.4.1. PROCESO ESTRATEGICO.


Define políticas, objetivos, estrategias y líneas de acción que orientan el rumbo y funcionamiento de la entidad para el cumplimiento de misión y visión institucional y lo realiza el proceso gerencial

#### 3.4.1.1. PROCESO GERENCIAL

encargo de Liderar, dirigir y controlar la gestión institucional, diseñando estrategias, formulando políticas, adoptando planes, programas y proyectos para el cumplimiento efectivo de la misión y responsabilidades asignadas por la Constitución y la ley.

El proceso lo conforma el Despacho del Personero, apoyado por las actividades de Planeación y Normalización, Jurídica y Comunicaciones

- **PLANEACION Y NORMALIZACION.** Contribuye en la formulación de políticas, planes, metodologías y estrategias que orientan el funcionamiento de la entidad; así mismo con el establecimiento y mejoramiento de los Sistema de Control Interno y de Gestión de Calidad, así mismo debe realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas, planes y objetivos institucionales.
- **JURIDICA.-** Asesora y asiste a la entidad en Asuntos Jurídicos y administrativos externos relacionados con la institución y presta apoyo a los procesos en la aplicación de la

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---


normatividad correspondiente, generando a la Personería seguridad Jurídica. Así mismo asesora y apoya los procesos de contratación en la etapa precontractual, contractual y pos contractual.

- **COMUNICACIONES.**-Asesora y coordina las acciones de comunicación interna y externa de la Personería, con el fin de tener informado a los cliente y público en general de los servicios y actuaciones de la entidad propendiendo por una imagen positiva de esta

### **3.4.2. PROCESOS MISIONALES.**

Encargado de prestar los servicios establecido por la Constitución y las leyes de la Protección de los Derechos Humanos, Defensa del Interés Público y la Vigilancia Pública de los funcionarios que desarrollan funciones públicas en el distrito de Buenaventura y lo componen los siguientes 4 procesos:

- **Personero(a) Delegado(a) para la Función Judicial I.** Representar ante la policía judicial , fiscalía local, la justicia penal ordinaria de nivel municipal, así como la guarda de los derechos humanos de los retenidos en estaciones de policía, la población vulnerable, particularmente la población en desplazamiento forzoso que lleguen al municipio o los que surjan a nivel interno de conformidad a la 387 de 1997; las víctimas de los hechos violentos, población carcelaria, los adultos mayores, la población afectada por enfermedades catastróficas, los menores a quienes se le están afectando los derechos y las minorías étnicas.
- **Personero(a) Delegado(a) para la Función Judicial II.** Dirigir la defensa de los de los derechos humanos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios , especialmente en el área de salud, y, representación del ministerio público ante la justicia ordinaria en asuntos de familia, laboral, civil y derechos de petición en relación con asuntos a su cargo.
- **Personero(a) Delegado(a) para la Función Judicial III.** Dirigir la defensa de los derechos humanos en lo concerniente a la participación ciudadana, defendiendo el derecho de libre asociación, manifestación o expresión y los mecanismos consagrados en la constitución, así como, la representación del ministerio público en asuntos del procedimiento del código de infancia y adolescencia.
- **Personero Delegado para la Función Judicial IV,** para los asuntos de función y moralidad pública, investigaciones disciplinarias, contratación pública, asuntos portuarios, turismo y medio ambiente.

 <p>NTC GP 1000:2009</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p>Version 2</p>	<p>Vigencia: 2016</p> <p><b>“Trabajando por los derechos humanos”</b></p>
---	--	---

### 3.4.3. PROCESOS DE APOYO

encargado de administrar y proveer los recursos humanos, financieros, físicos, administrativos y tecnológicos para el desarrollo adecuado de las funciones, y los componen los siguientes:

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.** Establece y ejecuta las actividades para proveer y garantizar los bienes y servicios financieros, administrativos y físicos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad.
- **GESTIÓN HUMANA.** Establece y ejecuta las actividades tendientes a la vinculación, bienestar, desarrollo y compensación del personal de la entidad con el fin de lograr la misión de la entidad.
- **GESTIÓN DOCUMENTAL.** Propende por el adecuado manejo, recepción, distribución, tramite, organización, conservación disposición final de la documentación, incluyendo el trámite de la Ventanilla Única.
- **GESTIÓN TECNOLÓGICA.** Asesora, Implementa , administra y mantiene los sistemas informáticos y de comunicación que requiere la personería para el manejo integral y eficiente de la información automatizada.
- **PROCESO DE EVALUACIÓN.** Encargado de realizar el análisis del desempeño, de la mejora, y de la eficiencia y la efectividad de la entidad en la prestación de los servicios, y, es realizado por la oficina de Control Interno.
- **CONTROL INTERNO.** Realiza evaluación independiente a los sistemas de control Interno y de Calidad, y, a la Gestión y Resultado de la de la entidad, con el fin de contribuir a una adecuada gestión pública, la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos institucionales.