



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Código: M-SGA-SI-01**

**Versión: 01**

**Fecha de Elaboración:  
diciembre 17 de 2018**

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS ALCALDIA MUNICIPAL  
DE TURBO – ANTIOQUIA**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

## TABLA DE CONTENIDO

- 1 INTRODUCCIÓN
- 2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION
- 3 REFERENCIA NORMATIVA
- 4 MISION
- 5 VISION.
- 6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES
- 7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- 8 SIMBOLOGIA UTILIZADA
- 9 DEFINICIONES
- 10 CLASIFICACION DE LOS PROCESOS
- 11 MAPA DE PROCESOS
- 12 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS
- 13 LISTA DE DISTRIBUCION
- 14 HISTORIAL DE REVISIONES

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

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

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía del Municipio de Turbo - Antioquia, 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.

## 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION

El manual de Procesos y procedimientos de la Alcaldía del Municipio de Turbo - Antioquia, comprende la identificación y descripción de todos los procesos y procedimientos de la Administración Central.

## 3. REFERENCIA NORMATIVA

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

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

- **Código contencioso administrativo:** (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.
- **La ley 87 de noviembre de 1993:** (artículo 1 y 4) establece el ejercicio del control Interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y de procedimientos.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Directiva presidencial 02 del 5 de abril de 1994:** define la política administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- **Documento CONPES 2190 del 21 de junio de 1995:** define la función pública orientada a resultados.
- **Ley 489 de 1998:** (artículo 18) establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.
- **Directiva presidencial del 24 de diciembre de 1999:** Define los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- **Directiva presidencial 002 del 28 de agosto del 2000:** Presenta la agenda de conectividad como una política de estado para manifestar el uso de las tecnologías de información.

#### 4. MISIÓN

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

## 5. VISIÓN


En 2040 Turbo será la Mejor Esquina del Mundo, será un municipio educado, puerto internacional, comercial y ecoturístico de Antioquia, será un municipio en paz, más equitativo y de mayores oportunidades, donde se promuevan el deporte, la cultura, el uso de las nuevas tecnologías y el emprendimiento. Será un municipio de Cara al Mar, que conservará y protegerá los recursos naturales, conviviendo en un ambiente sano y saludable, reconociendo la identidad étnica y cultural de sus habitantes, garantizando los derechos y la participación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes como actores importantes para la transformación de nuestro territorio

## 6. POLITICA DE CALIDAD

La Alcaldía del Municipio de Turbo - Antioquia, se compromete a ofrecer una atención al ciudadano como lo establece la Ley, orientados a un desarrollo y mejoramiento territorial, económico, ambiental, social y cultural, promoviendo la participación y progreso del Municipio, logrando la Satisfacción de los ciudadanos de Turbo. ejerciendo sus labores con responsabilidad y transparencia, para lo cual contará con Servidores Públicos competentes que contribuyen a la mejora continua de los Procesos permitiendo demostrar una Administración Municipal eficiente, eficaz y efectiva que cumpla con las Políticas de Operación.

## 7. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la Satisfacción del ciudadano, brindando un Servicios con responsabilidad, transparencia, equidad y solidaridad, que permita lograr una Administración Municipal Eficiente.
- Contribuir al Desarrollo del Municipio, mediante el mejoramiento territorial, económico, ambiental, social y cultural, asegurando el funcionamiento adecuado de los procesos de la Entidad.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

- Fortalecer continuamente a los Servidores Públicos, desarrollando un equipo humano competentes, en constante capacitación, comprometidos y con sentido de pertenencia en la prestación de servicios a la comunidad.
- Implementar mecanismos para la mejora continua en los procesos de la Entidad.

## 8. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

## 9. 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.

## 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.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>


- **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.
- **Efectividad:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos
- **Gestión:** 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.
- **Gestión 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 esta relacionada con los objetivos y resultados o logros, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.
- **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.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

- **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.

## 11. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL PROCESO
<b>ESTRETÉGICO</b>	Son el marco de referencia de la Alcaldía del Municipio de Turbo y, por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte.	
<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.	
<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	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Constituyen el elemento de verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos.	
-----------------------------	---	--

## 12. MAPA DE PROCESOS.



## 13. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

**Objetivo del Procedimiento:** Se define el Propósito general del Documento, describe el porqué y el que del procedimiento.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

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

**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.

**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.

**Actividades:** Aquí se describen, por orden cronológico, las etapas o pasos necesarios para realizar las actividades que son objeto del procedimiento, incluyendo, entre otros, criterios de aceptación/rechazo, medios a utilizar, calificación del personal; si procede.

**Publicación:** En la entidad se establece que la publicación de contenido en la web se lleva a cabo en dos partes. Primero respecto a la gestión como tal que realizan todas sus áreas y las que por ley deben publicarse en el portal de la entidad y respecto a las comunicaciones de la entidad

**Medidas y Puntos de Control:** Deben ir registros de verificación y validación para evidenciar el cumplimiento de todas las actividades de este procedimiento.

**Riesgos:** Deben ir todos los inconvenientes que se pueden presentar el cual impida que se dé el cumplimiento normal de este procedimiento

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

**Registros:** En él se recogerá el título de todos los registros que dependen del procedimiento de que se trate.

**Lista de Distribución:** Se deben indicar los puestos de la organización que han de disponer de una copia controlada del documento.

**Historial de Revisiones:** Se indicará el número de las revisiones del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado u las causas del cambio.

ULTIMA VERSION	FECHA DE LA REVISIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO

**Anexos:** Se indicarán todos los anexos del procedimiento, se numerarán (con cifras arábigas) y se incluirá el título y referencia.

Como anexos se incluirán, siempre que se considere oportuno, los diagramas de flujo que sean necesarios para realizar una descripción sinóptica del desarrollo de las actividades objeto del procedimiento, y de los modelos o formatos de los registros generados por éstas.

#### 14. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

**LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS,** el Listado Maestro de Procedimientos es como sigue a continuación:

ORDINAL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PROCESO
1	Acción Disciplinaria en Primera Instancia	PR-AP-ADPI-22	Gestión Talento Humano
2	Administración Documental	PR-AP-AD-01	Gestión Documental
3	Afectación del Presupuesto	PR-AP-APR-02	Hacienda Pública Municipal
4	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	PR-MIS-APQRS-22	Atención al Ciudadano
5	Apoyo a Organizaciones Sociales	PR-MIS-AOS-01	Gestión del Desarrollo Social
6	Apoyo Social a Grupos Poblacionales	PR-MIS-ASGP-02	Gestión del Desarrollo Social
7	Adquisición de insumos, bienes y Servicios	PR-AP-AIBS-03	Gestión Adquisiciones
8	Asesoría Jurídica	PR-AP-ASJ-04	Soporte Jurídico
9	Asesoría y Asistencia Técnica Agropecuaria	PR-MIS-AATA-03	Asesoría y Asistencia Técnica



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Código: M-SGA-SI-01**

**Versión: 01**

**Fecha de Elaboración:  
diciembre 17 de 2018**

10	Asesoría y Asistencia Técnica General	PR-MIS-AAT-04	Asesoría y Asistencia Técnica
11	Auditorías de Control Interno	PR-EM-ASCI-01	Evaluación Mejoramiento
12	Acciones de Mejora	PR-EM-AM-02	Evaluación Mejoramiento
13	Cobro Coactivo	PR-AP-CC-05	Hacienda Pública Municipal
14	Comunicación Pública	PR-EST-CP-01	Comunicación Pública
15	Conciliaciones Bancarias	PR-AP-CB-06	Hacienda Pública Municipal
16	Conciliaciones entre miembros de la comunidad	PR-MIS-CMC-05	Gestión del Desarrollo Político
17	Conservación y Mantenimiento del Catastro	PR-MIS-CMC-02	Gestión del Desarrollo Territorial
18	Control y Vigilancia de Obras Públicas	PR-MIS-CVOP-07	Gestión del Desarrollo Territorial
19	Contravenciones de Tránsito	PR-MIS-CT-06	Inspección Vigilancia y Control
20	Diseño y Desarrollo de Programas y Proyectos	PR-MIS-DPP-19	Direccionamiento Estratégico
21	Elaboración y Actualización del MFMP	PR-AP-EAMFMP-07	Hacienda Pública Municipal
22	Elaboración del Plan Plurianual de Inversiones-PPI.	PR-AP-EPPI-08	Direccionamiento Estratégico
23	Estratificación Socioeconómica	PR-MIS-ESE-08	Gestión del Desarrollo Territorial
24	Evaluación del Desempeño del Personal de Carrera Administrativa	PR-AP-EDPCA-09	Gestión Talento Humano
25	Facturación, Cuotas Partes Jubilatorias	PR-AP-FCPJ-10	Gestión Talento Humano
26	Fiscalización Tributaria	PR-AP-FT-11	Hacienda Pública Municipal
27	Formación y Capacitación Ciudadana	PR-MIS-FCC-09	Gestión Desarrollo Social
28	Gestión del Impuesto de Industria y Comercio	PR-AP-GIIC-12	Hacienda Pública Municipal
29	Gestión del Impuesto Predial	PR-AP-GIP-13	Hacienda Pública Municipal
30	Gestión de Otros Impuestos	PR-AP-GOI-16	Hacienda Pública Municipal
31	Inducción y Reinducción al Talento Humano	PR-AP-IRTH-14	Gestión Talento Humano
32	Inspección Vigilancia	PR-MIS-IV-10	Inspección Vigilancia y Control
33	Liquidación de Nómina	PR-AP-LN-15	Gestión Talento Humano
34	Mantenimiento de la Red Semafórica	PR-MIS-MRS-11	Gestión del Desarrollo Territorial
35	Autorización para Realización de Eventos o Espectáculos Públicos	PR-MIS-AREEP-12	Gestión del Desarrollo Político
36	Educación Vial	PR-MIS-EV-13	Gestión del Desarrollo Territorial
37	Formulación de los Planes de Acción	PR-EST-FPA-03	Direccionamiento Estratégico
38	Promoción Artística y Cultural	PR-MIS-PAC-14	Gestión de la Educación y la Cultura
39	Querrelas Civiles de Policía	PR-MIS-QCP-15	Gestión del Desarrollo Político

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código: M-SGA-SI-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: diciembre 17 de 2018</b>

40	Realización de pagos	PR-PA-RP-17	Hacienda Pública Municipal
41	Registro Contable de pagos	PR-AP-RCP-18	Hacienda Pública Municipal
42	Restablecimiento de derechos en niños, niñas y adolescentes	PR-MIS-RDVNA-16	Gestión del Desarrollo Social
43	Señalización Vial	PR-MIS-SV-17	Gestión del Desarrollo Territorial
44	Servicios de Biblioteca	PR-MIS-SB-20	Gestión de la educación y la Cultura
45	Soporte Técnico Infraestructura Informática	PR-AP-STII-19	Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
46	Supervisión y Vigilancia a la contratación	PR-AP-SVC-20	Soporte Jurídico
47	Vigilancia y Control Tránsito	PR-MIS-VCT-18	Inspección Vigilancia y Control
48	Vigilancia y Control del Proceso de Urbanismo	PR-AP-VCPU-21	Gestión del Desarrollo Territorial