	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-001
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

1. **OBJETO.** Establecer cada una de las actividades que describan el cumplimiento a lo establecido en la constitución, leyes, ordenanzas, acuerdos, decretos y resoluciones, en beneficio de la entidad o comunidad que lo requiera encaminado a satisfacer una necesidad básica de la comunidad, mujer y familia.

2. **ALCANCE.** Inicia con la solicitud de servicio hasta el cumplimiento de acciones Legales

3. DEFINICIONES.

Comunidad: Grupo o conjunto de individuos, seres humanos, o de animales (o de cualquier otro tipo de vida) que comparten elementos en común.

Familia: según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado

4. RESPONSABLE.


Personero Delegado en comunidad y familia

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

5.1 Procedimiento de comunidad y familia


No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud presentada por parte del ciudadano (personal, telefónicamente, vía correo electrónico, página WEB, oficio o buzón de sugerencias)	Personero delegado de comunidad y familia	
2	Hacer reparto de los casos a vigilar	Personero delegado de comunidad y familia	
3	Aceptar el reparto o solicitar reasignación	Personero delegado de comunidad y familia	

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es su deber</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: GI-P-001</p>
	<p>GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</p>

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Analizar la queja. Esto se realiza para conocer la problemática denunciada y definir el procedimiento a seguir según la naturaleza de la misma.	Personero delegado de comunidad y familia	
5	Enviar oficios a las entidades competentes o realizar visita de inspección de acuerdo al resultado del análisis realizado.	Personero delegado de comunidad y familia	Oficio
6	Tramitar la acción pertinente. (Acción de tutela, recurso de reposición, oficios para las entidades públicas o privadas)	Personero delegado de comunidad y familia	
7	Oficiar al usuario la información suministrada por la entidad requerida y si es necesario se le asesora sobre las medidas que debe tomar, de no cumplir la entidad con lo requerido	Personero delegado de comunidad y familia	
8	Realizar el seguimiento del proceso en espera de una respuesta por parte de la entidad o empresa requerida	Personero delegado de comunidad y familia	
9	Evaluar la respuesta de la actuación del involucrado o de la autoridad. Esto es que de acuerdo a la respuesta se le requiere al involucrado haciéndole saber la competencia para el control sobre su actuación, o se remite a una Entidad de control superior (Delegada de Vigilancia Administrativa, Procuraduría, Fiscalía, instancias judiciales.).	Personero delegado de comunidad y familia	
10	Remitir o Archivar: Si la respuesta es satisfactoria se archiva o de lo contrario se remite a otras instancias	Personero delegado de comunidad y familia	


La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-001
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

5.2 Procedimiento de conformación de veeduría

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir solicitud del usuario	Recepción de la personería	Solicitud
2	Analizar la información	Secretaria y Personera delegada para la comunidad	
3	Comunicar al usuario	Secretaria	
4	Atender al usuario contactado	Secretaria	
5	Entregar los requisitos, según ley 850 de 2003 y se explica que debe traer	Secretaria	
6	Comunicar requisitos que debe contener	Personero delegado para la comunidad	
7	Recibir la información: Verifica el acta de asamblea donde elige la junta directiva	Secretaria	Acta
8	Verificar que los documentos allegados son idóneos para conformar la veeduría	Secretaria - Personera delegada para la comunidad	Certificación
9	Comunicar al usuario para proceder	Secretaria - Personera delegada para la comunidad	Carta de comunicación

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-001
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
10	Revisar la certificación que le hizo la secretaria	Secretaria - Personera delegada para la comunidad	
11	Dar visto bueno para firma del personero	Personera delegada para la comunidad	Copia de documento
12	Convocar a los miembros de la veeduría (junta directiva) para capacitarlos sobre temas de veedurías	Personera delegada para la comunidad	
13	Hacer entrega a los componentes de la junta directiva de la veeduría la certificación	Secretaria - Personera delegada para la comunidad	Copia de todo el procedimiento

5.3 Consultas Previas con grupos étnicos.

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir convocatoria del Ministerio del interior (Dirección de consulta previa)	Recepción	Documento
2	Recibir agenda de reuniones de consultas previas a desarrollar en Cartagena y corregimientos	Personera delegada para la comunidad	Agenda recibida – Convocatoria – email
3	Asistir a reuniones “audiencias”	Personero de comunidad y asesor	
4	Escuchar a las partes involucradas	Personero de comunidad y asesor	Fotografías – Actas y audios
5	Intervenir en defensa de las comunidades cuando se vulnera el derecho	Personero de comunidad y asesor	Fotografías – Actas y audios

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: GI-P-001</p>
	<p>GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</p>

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Sentar posiciones. Se dejan constancias	Personero de comunidad y asesor	Acta
7	Realizar reuniones. Por cada consulta previa se desarrollan 7 a 8 reuniones	Personero de comunidad y asesor	Actas, fotografías y videos
8	Hacer seguimiento: Se verifica si se cumple lo pactado	Personero de comunidad y asesor	Actas de visitas y obras
9	Cerrar la consulta previa	Personero de comunidad y asesor	Actas, videos


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 19011
 NTCGP 1000:2009
 MECI 2014
 Ley 850 de 2003 "Conformación de veedurías"
 Solicitudes

7. ANEXOS

No aplica

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-001
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

8. CONTROL DE REGISTROS


Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Oficio	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de comunidad y familia Lugar: Archivo de oficina – Carpeta en PC Medio: Físico y virtual	2 años	Toda la Organización	Archivo central
Actas	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de comunidad y familia Lugar: Archivarior – Carpeta de visitas Medio: Físico	2 años	Toda la Organización	Archivo central

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Personero delgado	Cargo: Personero auxiliar	Cargo: Personero distrital

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: GI-P-001</p>
	<p>GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNIDAD, MENOR Y FAMILIA</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</p>

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"