	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018

PROCEDIMIENTO: Función Preventiva

1. OBJETO. En virtud de las facultades y funciones atribuidas por la ley y la Constitución a los personeros municipales y distritales, se hace necesario establecer los principios y lineamientos para el ejercicio de la función preventiva dentro de la Personería Distrital de Cartagena, con la finalidad de garantizar una actuación transparente y eficaz.

2. ALCANCE: aplicaran a todas aquellas actividades de carácter preventivo que ejerza la personería Distrital de Cartagena, en aras de evitar la ocurrencia de hechos, actos u omisiones contrarios a la normatividad vigente atribuibles a agentes del Estado o particulares que ejerzan funciones públicas dentro del Distrito de Cartagena.

3. RESPONSABLES

3.1. Personero Delegado Vigilancia a la Conducta Oficial.

4.1. FUNCION PREVENTIVA. Es la función que ejerce la personería distrital de Cartagena como agente del ministerio público a través de la cual la entidad busca anticiparse y evitar la ocurrencia de hechos que afecten los derechos, mediante la detección y advertencia temprana de riesgos en la gestión pública. De igual manera promueve el respeto de las garantías de los derechos constitucionales..


4.2. QUEJA: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de algún funcionario de la entidad.

4.3. PROCEDIMIENTO ORDINARIO: Se encuentra relacionado en el Título IX, capítulo 1 al 4 de la Ley 734 del 2002. Su característica principal es de manera escrita, tiene reserva legal hasta el momento de la formulación del pliego de cargos y tiene unos términos estipulados en la ley para cada una de sus etapas

4.4. PROCEDIMIENTO VERBAL (ESPECIAL): Aplica para situaciones previamente determinadas por la ley. (Título XI Capítulo I art 175 de la Ley 734 del 2002 modificado por el art. 57 de la ley 1474 de 2011) Los términos establecidos son más cortos dándole mayor celeridad al proceso desde su inicio hasta su culminación. Se realiza en audiencia pública verbal y no tiene reserva legal.

4.5. PROCESO DISCIPLINARIO: *Un proceso disciplinario es aquel que se adelanta para verificar si un servidor público ha cometido una falta. Éstas se encuentran relacionadas en la Ley 734 del 2002, Código Disciplinario Único. De acuerdo al caso, se pueden cometer a título de Dolo o Culpa y pueden ser calificadas como Gravísima, Grave o Leve.*

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: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018

4.6. DOLO: Es la voluntad deliberada de cometer un acto, delito a sabiendas de ilegalidad.

4.7. CULPA: Es la omisión de diligencia en calcular las consecuencias posibles y previsibles del propio hecho. (falta de cuidado).

4.8. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS:

Gravísima: Se entiende como falta gravísima toda conducta que lesione el ordenamiento disciplinario al incumplir deberes, abusar de los derechos, extralimitarse en las funciones, viole el régimen de prohibiciones, impedimentos, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, consagrados en la constitución y la ley. **Grave:** Se entiende como una falta grave a la inobservancia del cuidado que una persona del común imprime a sus actuaciones. **Leve:** Se entiende como falta leve la inobservancia del cuidado que una persona del común imprime a sus actuaciones.

De conformidad con el artículo 43, de la Ley 734 de 2002 “Criterios para determinar la gravedad o levedad de una falta” es potestad del operador disciplinario determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria una vez valore su conducta.

4.8. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.9. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

4.10. TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD: La acción emprendida respecto al incumplimiento de un requisito no conforme, con el propósito de convertirlo en conforme.

4.11. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.


4.12. ACCION REMEDIAL O CORRECCION: Acción emprendida para hacer una corrección, reparación, reproceso o ajuste con el fin de eliminar una no conformidad o problema detectado, en otras palabras es la corrección dada al problema.

4.13. SOLUCION DE UNA QUEJA O RECLAMO: Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

4.14. DISCIPLINADO: Sujeto activo de la acción disciplinaria. Persona contra quien va dirigida la investigación.

4.15. DISCIPLINANTE: Responsable de desarrollar el procedimiento investigativo.

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: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018

4.16. QUEJOSO O DENUNCIANTE: Persona afectada quien presenta la queja.

4.17. PETICIONARIO: Persona que hace la petición.

4.18. SUGERENCIA, CONSULTA, SOLICITUD, PETICIONES: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma organización. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.

5. GENERALIDADES


Principios de la función preventiva. El ejercicio de la función preventiva se ejercerá con observancia de los principios consagrados en el artículo 209 de la Constitución, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y los demás que rigen la función administrativa. De manera especial los siguientes: Principio de Flexibilidad. Los operadores preventivos ejercerán la función preventiva orientada por su juicio y discrecionalidad para elegir los medios de actuación preventiva y los instrumentos jurídicos mediante los cuales desplegarán su acción. En todo caso, las actuaciones preventivas deberán desarrollarse conforme a los procesos y procedimientos, instructivos y demás herramientas para la gestión de la función preventiva adoptados por personería Distrital de Cartagena.

La aplicación del principio de flexibilidad, deberá armonizar los principios de celeridad, economía, eficacia, responsabilidad, imparcialidad y debido proceso, entre otros, dando prevalencia a lo sustancial sobre lo puramente formal, traduciéndose en la adopción de medidas razonables y justificadas.

Principio de Racionalidad. Los operadores preventivos verificarán en sus actuaciones preventivas si las medidas a adoptar resultan proporcionales, en términos fácticos y normativos, respecto a los hechos objeto de análisis, debiendo evitarse, en todos los casos, la adopción de opciones desproporcionadas por defecto, es decir, insuficientes para alcanzar el fin preventivo en cada actuación, o por exceso, es decir, que desbordan la competencia del operador preventivo y que generan extralimitación de funciones.

Principio de Autonomía. La actuación preventiva se desarrollará en forma independiente de las demás funciones misionales de la Entidad.

Principio de Oportunidad. Los operadores preventivos para anticiparse a la ocurrencia de hechos que impliquen la potencial o concreta vulneración de los derechos deberán iniciar el correspondiente procedimiento de prevención con la mayor celeridad.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018


Principio de Priorización. El ejercicio de la función preventiva tendrá lugar previa consideración de los riesgos detectados y su potencialidad en la vulneración de derechos, entre otros.

Principio de Coordinación. La actuación preventiva podrá realizarse de manera articulada entre las dependencias de la Personería Distrital de Cartagena y las demás entidades que integran el Ministerio Público, con el fin de lograr mayor eficiencia y cobertura en la gestión.

Lineamientos del ejercicio de función preventiva: La actuación preventiva se realizara siguiendo los siguientes lineamientos:

DESCRIPCIÓN DE PASOS PARA LA FUNCIÓN PREVENTIVA

1. Analizar la información disponible del caso preventivo.
2. Definir el tema y subtema sobre el cual se actuará preventivamente y los datos del usuario, si este obedeció a una petición o si se asume de oficio.
3. Realizar la descripción y diagnóstico del caso preventivo; Relacionar la normatividad aplicable con el derecho o temática del caso, la competencia y otras fuentes de información.
4. Especificar la entidad (es) involucradas según el tema del asunto y tipo de población.
5. Definir el plan de actividades preventivas a desarrollar para el caso preventivo estableciendo: actividad, fecha de realización y responsable.
6. Elaborar el informe de inicio del caso preventivo para aprobación del jefe inmediato (coordinador del grupo o personero auxiliar)
7. Revisar y aprobar el informe de inicio de caso preventivo
8. Ejecutar Actividades Preventivas: Desarrollar las actividades planificadas para el Caso Preventivo, buscando anticiparse a la ocurrencia de hechos que puedan vulnerar los derechos de conformidad con el plan de actividades.
9. Describir los resultados obtenidos de las actividades efectivamente realizadas relacionando la fecha de ejecución. Registrar las conclusiones de la actuación realizada en el caso preventivo.
10. Brindar las recomendaciones a que haya lugar en desarrollo del caso preventivo.
11. Elaborar un informe de finalización del caso preventivo.

	PERSONERIA DISTRICTAL DE CARTAGENA	CODIGO: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018


12. El coordinador del grupo y el personero auxiliar revisaran y aprobarán el informe de finalización de caso preventivo, así como las comunicaciones a que haya lugar.
13. Realizar el cierre del caso preventivo para lo cual se tienen las siguientes alternativas: 1) Remisión interna, cuando se redireccionará a otra dependencia con competencias no preventivas. 2) Archivo, el formato de informe de finalización de caso preventivo y la documentación soporte, si existiere, estará disponible en la dependencia que tramitó el caso.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1- Recepción y trámite de Quejas, Requerimientos

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	
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	

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 deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GV-F-041
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/09/2018

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
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	