

## 1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Garantizar los Derechos Constitucionales de la sociedad, mediante la intervención permanente en los despachos judiciales y administrativos, conducentes a la protección y restablecimiento de los derechos humanos y fundamentales a través del ejercicio de los principios de la función pública, legalidad y debido proceso.
ALCANCE	Inicia con la intervención a petición de parte u oficiosamente y finaliza con respuestas acorde a la solicitud, interposición de recursos, y revisiones al debido proceso ante los diferentes despachos judiciales y administrativos que garanticen, protejan y restablezcan los derechos humanos y fundamentales.
LIDER DEL PROCESO	Personero(a) Delegado en lo Penal y Familia.
PERSONAL DE APOYO	Personal de apoyo a la gestión
TIPO DE PROCESO	Misional

## 2. REQUISITOS

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos - Nomograma- FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Igualdad, oportunidad, celeridad, publicidad, eficacia, imparcialidad, transparencia, legalidad y debido proceso.
ORGANIZACIÓN	Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.
NTC ISO 9001:2015	3. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.
MIPG Modelo integrado de planeación y gestión	Dimensión: Gestión con valores para resultados – Operación externa Políticas: Participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano

#### 4. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero(a) Delegado.
TECNOLOGICOS	Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación.
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, condiciones ergonómicas favorables para la seguridad y salud en el trabajo, espacios locativos que garanticen la reserva en las declaraciones por hechos victimizantes.

#### 5. ACTIVIDADES

Proveedor	Insumo	Actividad	Ciclo	Responsable	Producto o Salida	Cliente
Direccionamiento Estratégico Proceso Planeación Institucional	Contexto Estratégico de la Entidad	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	P	Personero Municipal Personero(a) Delegado para el Proceso Penal y Familia	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Unidades administrativas Entes gubernamentales Comunidad General y partes interesadas
Direccionamiento Estratégico Proceso Planeación Institucional	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes		Personero Municipal Personero(a) Delegado para el Proceso Disciplinario	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes	Entes gubernamentales Unidades administrativas

	proceso	interesadas en el proceso			interesadas en el proceso	Comunidad General y partes interesadas
Comunidad Proceso de Planeación Institucional, Procesos de Apoyo	Necesidades de la Comunidad Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Recursos Humanos, físicos y logísticos	Planificación de la intervención en Procesos Penales y de Familia	P	Líder del Proceso	Planes, Programas, Proyectos	Comunidad, partes interesadas, Proceso de Penal y Familia
Comunidad, Proceso de Planeación Institucional, Entidades Públicas del orden nacional, departamental y territorial, Entidades Privadas.	Necesidad de intervención oficiosa o a través de peticiones verbales o escritas PEI Plan de Acción	Intervenir y actuar como agente del ministerio público en los diferentes despachos judiciales y administrativos	H	Líder del Proceso	Informes Actas Oficios Recursos Intervenciones	Ciudadano, proceso penal y familia, entes externos
Ciudadanos entes externos	Expedientes Penales	Intervenir y acompañar para garantizar el debido	H	Líder del Proceso	Informes del debido proceso y Oficios	Comunidad y Entes externos

		proceso en la revisión de expedientes de penal y familia y demás requerimientos				
Gaula, Sijin, Dijin, Unipol, Fiscales.	Oficios	Acompañar e intervenir a las fiscalías especializadas seccionales, locales (CAVIF centro administrativo de violencia intrafamiliar), SAU sala de atención al usuario), CAPI (centro de atención penal integral) en su fase preliminar y las demás diligencias	H	Líder del Proceso	Formatos de diligencias judiciales propios de la administración judicial	Entes externos

		judiciales (facultativo y oficioso).				
Centro de servicios judiciales y administrativos	Notificación de audiencias penales	Intervenir como ministerio público en audiencias públicas penales - Facultativo	H	Líder del Proceso	Acta externa de audiencias penales (juzgados penales)	Proceso Penal y Familia Entidades externas
Entidades externas (Cárcel la Paz y Yarumito)	Solicitudes por escrito	Asesorar e intervenir ante el personal administrativo de los centros carcelarios La Paz y Yarumito	H	Líder del Proceso	Actas de consejo de disciplina	Proceso Penal y Familia Entidades externas
Ciudadanos, Despachos de Familia del circuito	Solicitud por escrito, oficios de Despachos de Familia Circuito	Intervenir en los despachos judiciales de Familia Circuito (Facultativo y Oficioso)	H	Líder del Proceso	Registro de actuaciones, oficios	Registro de expedientes de actuaciones y oficios
ICBF Comisarias	Solicitud por escrito de los	Intervenir como Ministerio	H	Líder del Proceso	Actas de intervención Oficios	Proceso Penal y de Familia

	ciudadanos y entes externos	Público en los despachos administrativos ICBF, Comisarias				Ciudadanos Entes externos
Ciudadanía	Solicitud del ciudadano	Prestar asesoría personalizada como agente del ministerio público a la ciudadanía en las áreas penal y familia	H	Líder del Proceso	Registro de asesorías. Oficios	Actas y oficios.
Ciudadanos, Entes externos	Derecho de Petición	Resolver los derechos de petición relacionadas con el proceso	H	Líder del Proceso	Oficios	Ciudadano Proceso de Penal y Familia
Despacho del Personero Municipal	Solicitud escrita Petición verbal	Atender los requerimientos del despacho del Personero Municipal	H	Personero(a) delegado en lo Penal y Familia	Oficios, actas.	Ciudadano Proceso Penal y Familia Despacho del Personero Municipal
Proceso Planeación	Indicadores, Riesgos,	Realizar seguimiento	V	Líder del Proceso	Informes de seguimiento y	Proceso de Evaluación y

Institucional Proceso de Penal y Familia	Encuestas de Satisfacción y Auditorias	y control al proceso		Jefe de control Interno	medición de indicadores y riesgos Informes de auditorias	Mejoramiento Proceso de Penal y Familia
Proceso de Atención al Ciudadano	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias relacionada s con el proceso	V	Líder del Proceso	Informes de análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Penal y Familia
Proceso de Evaluación y Mejoramiento	Informes de auditorías, Informes de análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias Indicadores, Riesgos	Aplicar acciones de mejora	A	Líderes del Proceso	Planes de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Penal y Familia  Matriz de Riesgos

## 6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

## 7. INDICADORES

Ver tablero de indicadores FPI-03

## 8. CONTROL DE RIESGOS

Ver mapa de riesgos FPI-04

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS REALIZADOS
1	06/05/2014	Isabel Cristina Rojas Otilara - Personero Delegado en Penal y Familia	Comité MECI - Calidad	Elaboración del documento
2	07/07/2015	Isabel Cristina Rojas Otálvaro - Personero Delegado en Penal y Familia	Comité MECI - Calidad	Se modifico: el objetivo, ítem de alcance y líder del proceso, los requisitos legales y de la organización, las actividades incluyendo las actividades propias del proceso Penal y Familia, el ítem de recursos humanos y el de infraestructura, los indicadores, al ítem de "información del documentos" se le cambia el nombre por "Control de cambios". Se articulo el cuadro de actividades con los de entradas y salidas y se incluyeron los requisitos de la NTCGP 1000, ISO 9001 y MECI 1000. Se actualizo la normatividad interna. Se eliminaron registros del cuadro recursos de información.
	25/07/2016	Isabel	Comité MECI -	El riesgo "Daños a la



3		Cristina Rojas Otilara - Personero Delegado en Penal y Familia	Calidad	Integridad del funcionario público" se traslada del proceso de Penal y Familia al proceso de Talento Humano
4	15/08/2017	Delegada en Penal y Familia	Comité MECI - Calidad	Modificaciones en el personal de apoyo, actividades.
				Se retiran de la caracterización los recursos legales, procedimientos, formatos, indicadores y riesgos por cuanto cada uno tiene su listado maestro, tablero y matriz. Igualmente se actualiza el ítem de la organización.
5	27/06/2019	Delegada en Penal y Familia	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinador de Control Interno	Actualización requisitos: Norma ISO 9001: 2015 MIPG  Se actualiza el formato FPF-05. "Solicitud de demanda de Interdicción".
6	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
7	06/10/2020	Personera Delegada Penal y Familia	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización y eliminaciones en el numeral 4. Actividades. Se crea el Formato FPF-04 Registro de Diligencia Penal y Familia

8	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866
9	06/10/2022	Personera Delegada	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de la caracterización en su objetivo y alcance