

## 1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Velar por la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña.
ALCANCE	Desde la recepción de las solicitudes hasta la intermediación con las partes involucradas.
LIDER DEL PROCESO	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente.
PERSONAL DE APOYO	Profesional Universitario y Contratistas.
TIPO DE PROCESO	Misional

## 2 REQUISITOS

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos - Nomograma- FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Atención basada en los principios de: Igualdad, oportunidad, legalidad, celeridad, economía, publicidad, eficacia, imparcialidad, transparencia 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	4 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	<b>1° Dimensión: Talento Humano</b> <b>2°Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b> <b>3°Dimensión: Gestión con valores para resultados</b> – Operación externa (ventanilla hacia afuera). Políticas: Participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. Gobierno Digital. Ventanilla hacia adentro. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. <b>4° 4°Dimensión: Evaluación de resultados.</b> <b>5° Dimensión: Información y Comunicación</b>

**6° Dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación  
7° Dimensión: Control Interno.  
7.1 Alcance de la dimensión  
7.2.1 Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para casa de sus componentes.**

### 3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero delegado, Profesional Universitario y Contratistas.
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.

### 4. ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	CICLO	RESPONSABLE	PRODUCTO O SALIDA	CLIENTE
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 de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Unidades administrativas  Entes gubernamentales  Comunidad General

				Ambiente		y partes interesadas
Clientes y partes interesadas Proceso de Planeación Institucional, Procesos de Apoyo	Necesidades de la comunidad Plan Estrategico Institucional Plan de Acción Recursos Humanos, físicos y logísticos	Planificación de los servicios de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	P	Personero Municipal Personero Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Planes, Programas, Proyectos	Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente Comunidad
Comunidad Entidades externas	Solicitudes y Necesidades	Recibir solicitudes, requerimientos y declaraciones de vulneración de los derechos colectivos y del ambiente.	H	Personero Delegado para la Promoción y protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.	Requerimientos, Registro de diligencias, Acta de recepción de solicitudes Radicación de solicitudes, planillas de asistencia, oficio, entre otros	Comunidad, Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Entidades externas

						públicas y privadas, Organizaciones civiles
Comunidad Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente Entidades externas	Solicitudes y Necesidades	Realizar consultas con otras entidades	A	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del ambiente.	Oficios	Entidades externas
Comunidad	Solicitudes	Asesorar en la presentación de recursos y acciones constitucionales y/o legales de acuerdo a la solicitud.	H	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente.	Recursos acciones constitucionales y legales	Entidades externas
Comunidad Entes externos proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Solicitudes Plan de acción	Brindar Formación a la ciudadanía en Derechos Colectivos y del Ambiente de acuerdo a los requerimientos.	H	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente.	Capacitación y formación en Derechos Colectivos Listas de asistencia Piezas graficas	Comunidad Proceso de Promoción y Protección de los Derechos

Comunidad						Colectivos y del Ambiente Entidades públicas y privadas externas
Proceso Planeación Institucional Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Proceso de Atención al Ciudadano	Indicadores, Riesgos, Encuestas de Satisfacción y Auditorias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Realizar seguimiento y control a la ejecución y desempeño del proceso	V	Personero Municipal Personero Delegado Colectivos y del Ambiente	Informes de seguimiento y medición de: indicadores, riesgos auditorias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente Proceso de Planeación Institucional

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	Planes de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Líderes del Proceso	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente Planeación Institucional
--------------------------------------	--	----------------------------	---	--	---------------------	---

**5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

**6. INDICADORES**

Ver tablero de indicadores FPI-03

**7. CONTROL DE RIESGOS**

Ver mapa de riesgos FPI-04

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)





**CARACTERIZACIÓN PROMOCIÓN  
Y PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL  
AMBIENTE**

**Código: CCA 01  
Versión: 02  
Fecha: 24/02/2022**

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS REALIZADOS
1	16/12/2020	Personero Delegado Colectivos y del Ambiente	Comité de Gestión y Desempeño	Elaboración del documento
2	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

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866