	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE APARENTE VULNERACIÓN DE DDHH	Código: PDH-02
		Versión: 06
		Fecha: 06/10/2020

1. OBJETIVO:

Ejecutar las acciones necesarias ante los diferentes entes para proteger los derechos fundamentales de las personas de las cuales se tiene conocimiento de una posible vulneración de Derechos Humanos.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza en la gestión realizada ante la parte a la cual se está requiriendo la mejora del servicio.

3. RESPONSABLE

Delegado para la promoción y protección de los derechos humanos.

4. DEFINICIONES

DDHH: Derechos Humanos

Actuaciones de oficio: Es la facultad de los funcionarios para actuar bajo su iniciativa y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

Oficiar: Comunicar una información oficialmente y por escrito.

PQR: Petición, queja o reclamo

Ministerio Público: Máxima autoridad civil que ejerce funciones de inspección y vigilancia y la cual está conformada por Defensoría del Pueblo, Procuraduría y Personerías municipales, de acuerdo a su jurisdicción.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución política de Colombia. Art. 11 al 40, Ley1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Recibir solicitud por parte del ciudadano.	Se recibe solicitud de forma verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico por parte del ciudadano donde narran los hechos que ocasionan la posible vulneración de los derechos humanos. Esta solicitud es direccionada a la delegatura de Derechos Humanos. Las situaciones de vulnerabilidad,	Funcionarios Delegatura DDHH Auxiliar Administrativo	Software PQRDSF

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		también se pueden detectar por parte de los funcionarios en actuaciones de oficio.		
2	Planificar la prestación del servicio.	Programar la prestación del servicio de acuerdo a las solicitudes presentadas por parte de la comunidad y valoradas de acuerdo a la urgencia del hecho.	Personero (a) Delegado para los DDHH.	Agenda
3	Verificar la Posible Vulneración de Derechos	Una vez recibida la solicitud, se verifica la posible vulneración de los derechos para determinar las acciones seguir: 1) Se contacta a la parte involucrada a través de los medios disponibles (Telefónico, correo electrónico), para verificar la posible vulneración de un derecho fundamental y se buscan mecanismos, que permita el cese de la misma. 2) Si no es posible el contacto con la parte involucrada y la situación que se está presentando así lo requiere, el funcionario realiza una inspección al lugar donde se presenta la posible vulneración con el fin de determinar los posibles derechos vulnerados. 3) Si la posible vulneración no tiene el carácter de urgencia, se oficia a la parte involucrada para que se pronuncie frente a la queja interpuesta.	Personero (a) Delegado para los DDHH. Funcionarios de la Delegatura de DDHH.	FDH-01 Registro de diligencia. Oficio de requerimiento.
4	Realizar acciones tendientes al cese de la Vulneración y restablecimiento	Realizar, las acciones según la valoración y prioridad tales como; llamadas telefónicas, solicitud de presencia o apoyo de autoridades competentes, estado del trámite, contactar la autoridad vulnerante,	Personero (a) Delegado para los DDHH.	FG-02 Lista de Asistencia FG-03 Actas Acciones constitucionales


	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE APARENTE VULNERACIÓN DE DDHH	Código: PDH-02
		Versión: 06
		Fecha: 06/10/2020

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	o de los derechos	elaboración y presentación de acciones constitucionales, y demás medidas que de acuerdo al hecho y su urgencia sean necesarias para que las acciones o actos de vulneración cesen y se restablezcan los derechos vulnerados de los solicitantes.		FDH-01 Registro de diligencia
5	Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento.	En comités primarios, periódicamente evalúan el desempeño del procedimiento (verificación de aparente vulneración de DDHH) e identifican las oportunidades de mejoramiento para corregir o mejorar las desviaciones detectadas.	Personero Municipal. Personero (a) Delegado para los DDHH	Informe de gestión FG-03 Actas de comité (compromisos) FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos
6	Aplicar acciones de mejoramiento	Aplican las acciones necesarias y pertinentes para corregir las desviaciones o no conformidades potenciales y reales detectadas.	Personero (a) Delegado para los DDHH	FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FDH-01 Registro de diligencia	Personero (a) Delegado para los DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta Física /Vulneración de DDHH	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central
Software PQRDSF	Secretaria General	Oficina de Sistemas	Servidor		No aplica	No aplica
Oficio de requerimiento, acciones constitucionales		Oficina delegatura DDHH	Carpeta física/Correspondencia Enviada	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central


Página 3 de 5

	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE APARENTE VULNERACIÓN DE DDHH	Código: PDH-02
		Versión: 06
		Fecha: 06/10/2020

Informe de gestión	Personero (a) Delegado para los DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta física / Informes de Gestión	Archivos de uso		Archivo central
FG-03 Actas		Oficina delegatura DDHH	Carpeta física / Actas Comité Directivo	exclusivo del responsable		Archivo central
FEM-04 Plan de mejoramiento	Personero (a) Delegado para los DDHH	Oficina delegatura DDHH	PC del responsable/Plan de mejoramiento	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/aa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
01	05/05/2014	Elkin Echavarría Personero Delegado para los Derechos Humanos	Comité MECI-Calidad	Elaboración del documento
02	15/05/2015	Martha Elena Uribe Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos	Comité MECI-Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
03	30/09/2016	Wilman Antonio Rojo Zapata	Comité MECI-Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
04	27/06/2019	Delegado para los Derechos Humanos	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinación Control Interno	Modificación Actividad 3 en responsable quedando Delegado para los DDHH y funcionarios Delegatura DDHH. Modificación Actividad 5 en la descripción Quedando (...) el desempeño del procedimiento (verificación de aparente

	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE APARENTE VULNERACIÓN DE DDHH	Código: PDH-02
		Versión: 06
		Fecha: 06/10/2020

				vulneración d DDHH)
05	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
06	06/10/2020	Personera Delegada para los Derechos Humanos	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización en descripción de actividades en los numerales 5 y 6. Se cambia "Registro" por información documentada.