|  |
| --- |
| **1. OBJETIVO** |
| Enlistar y mantener control de la documentación vigente de todos los servicios que presta la Personería de Medellín y que permita conocer cuál es la última versión vigente del documento para ser utilizado con la resolución que lo modifica. |

|  |
| --- |
| **2. ALCANCE** |
| Aplica a la actualización de toda la documentación de los servicios que actualmente presta la Personería de Medellín. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. CONTENIDO DE LOS MANUALES DE SERVICIOS** | | |
| **PROCESO** | **CODIGO** | **NOMBRE DEL SERVICIO** |
| **PROTECCION DEL INTERERS PUBLICO**  **(UPIP**) | MDPI006-07 | [Efectividad Derecho De Petición](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\proteccion-interes-publico\MDPI006-07%20EFECTIVIDAD%20AL%20DERECHO%20DE%20PETICION.doc) |
| MDPI006-08 | Tramite De Acciones Legales y/o Constitucionales |
| MDPI006-13 | Seguimiento a Reclamación Derechos Del Consumidor |
| MDPI006-28 | [Conformación y-o Registro Y Acompañamiento A Veedurías Ciudadanas](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\proteccion-interes-publico\MDPI006-28%2520CONFORMACION%2520YO%2520REGISTRO%2520Y%2520ACOMPANAMIENTO%2520A%2520VEEDURIAS%2520CIUDADANAS.doc) |
| MDPI006-29 | [Asistencia A Eventos Interinstitucionales](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\proteccion-interes-publico\MDPI006-29%20ASISTENCIA%20A%20EVENTOS%20INTERINSTITUCIONALES.doc) |
| MDPI006-32 | Centro de Pensamiento y Formación |
| MDPI006-60 | Estudio Y-O Elaboración De Coadyuvancia Acciones Publicas |
| MDPI006-61 | Verificación De Fallos Judiciales |
| MDPI006-63 | Asistencia Audiencia Pacto de Cumplimiento |
| MDPI006-67 | Acompañamiento en protección de derechos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **CODIGO** | **NOMBRE DEL SERVICIO** |
| **GUARDA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS**  **(Atención al Publico, Penal y UPDH)** | MDPI006-01 | [Acción De Tutela](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-01%20ACCION%20DE%20TUTELA.DOC) |
| MDPI006-02 | [Impugnación Fallo Acción De Tutela](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-02%20IMPUGNACION%20FALLO%20ACCION%20DE%20TUTELA.doc) |
| MDPI006-03 | [Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-03%20VERIFICACION%20DERECHOS%20HUMANOS%20ADULTO%20MAYOR.docx) |
| MDPI006-04 | [Reiteración Solicitud Apertura Incidente Desacato](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-04%20REITERACION%20SOLICITUD%20APERTURA%20INCIDENTE%20DESACATO.doc) |
| MDPI006-05 | [Incidente De Desacato](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-05%20INCIDENTE%20DE%20DESACATO.DOC) |
| MDPI006-06 | [Solicitud Habeas Corpus](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-06%20SOLICITUD%20DE%20HABEAS%20CORPUS.doc) |
| MDPI006-09 | [Concepto Venta de Bienes Interdicto](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-06%20SOLICITUD%20DE%20HABEAS%20CORPUS.doc) |
| MDPI006-10 | [Asesoría y/o Acompañamiento población migrante y refugiada](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-10%20%20ASESORIA%20YO%20ACOMPAÑAMIENTO%20POBLACION%20MIGRANTE%20Y%20REFUGIADA.doc) |
| MDPI006-11 | [Apoyo a Discapacitados](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-11%20APOYO%20A%20DISCAPACITADOS.docx) |
| MDPI006-24 | [Revisión Procesos Judiciales](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-09%20CONCEPTO%20VENTA%20DE%20BIENES%20INTERDICTO.doc) |
| MDPI006-26 | [Enterarse Decisión Despachos Judiciales](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-26%20ENTERARSE%20DECISION%20DESPACHOS%20JUDICIALES.docx) |
| MDPI006-31 | [Asistencia A Consejos De Disciplina](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-31%20ASISTENCIA%20A%20CONSEJOS%20DE%20DISCIPLINA.doc) |
| MDPI006-37 | [Recursos De Reposición y Apelación a Personas Desplazadas](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-37%20RECURSO%20DE%20REPOSICION%20Y%20APELACION%20A%20PERSONAS%20DESPLAZADAS.doc) |
| MDPI006-38 | [Asesoría](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-38%20ASESORIA.DOC) |
| MDPI006-39 | [Derecho De Petición](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-39%20DERECHO%20DE%20PETICION.DOC) |
| MDPI006-41 | [Solicitud Amparo de Pobreza](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-41%20SOLICITUD%20AMPARO%20DE%20POBREZA.DOC) |
| MDPI006-42 | [Registro Victima del Conflicto Armado](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-42%20REGISTRO%20VICTIMA%20DEL%20CONFLICTO%20ARMADO.doc) |
| MDPI006-45 | [Entrega De Persona Desmovilizada](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-45%20ENTREGA%20DE%20PERSONA%20DESMOVILIZADA.doc) |
| MDPI006-47 | [Revisión Procesos Judiciales y Administrativos NNA](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-47%20REVISION%20PROCESOS%20JUDICIALES%20Y%20ADMINISTRATIVOS%20NNA.docx) |
| MDPI006-48 | [Verificación de Derechos Humanos](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-48%20VERIFICACION%20DE%20DERECHOS%20HUMANOS.docx) |
| MDPI006-52 | [Solicitud Protección Y Cancelación De Tierras](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-52%20SOLICITUD%20DE%20PROTECCION%20Y%20CANCELACION%20DE%20TIERRAS.docx) |
| MDPI006-54 | [Entrega De Niño, Niña O Adolescente](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-54%20ENTREGA%20DE%20NINO%20NINA%20O%20ADOLESCENTE.doc) |
| MDPI006-62 | [Revocatoria Directa](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-62%20REVOCATORIA%20DIRECTA.doc) |
| MDPI006-64 | [Verificación Alertas Tempranas](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-64%20VERIFICACION%20ALERTAS%20TEMPRANAS.docx) |
| MDPI006-65 | [Asistencia e Intervención en Diligencias Judiciales o Administrativas](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\guarda-promocion-dh\MDPI006-65%20ASISTENCIA%20E%20INTERVENCION%20EN%20DILIGENCIA%20JUDICIALES%20O%20ADMINISTRATIVAS.docx) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **CODIGO** | **NOMBRE DEL SERVICIO** |
| **VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL**  **(UVCO)** | MDPI006-18 | [Vigilancia De Los Actos De La Administración](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-18%20VIGILANCIA%20DE%20LOS%20ACTOS%20DE%20LA%20ADMINISTRACION.doc) |
| MDPI006-20 | [Averiguación Disciplinaria](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-20%20AVERIGUACION%20DISCIPLINARIA.doc) |
| MDPI006-21 | [Revisión Averiguación Disciplinaria Externa](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-21%20REVISION%20AVERIGUACION%20DISCIPLINARIA%20EXTERNA.docx) |
| MDPI006-22 | [Solicitud De Competencia Preferente](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-22%20SOLICITUD%20DE%20COMPETENCIA%20PREFERENTE.docx) |
| MDPI006-44 | [Instrucción Disciplinaria](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-44%20INSTRUCCION%20DISCIPLINARIA.doc) |
| MDPI006-55 | Comisión Practica De Pruebas y Versión Libre |
| MDPI006-56 | [Comisión Cumplimiento Notificaciones](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\Vigilancia%20Conducta%20Oficial\MDPI006-56%20COMISION%20CUMPLIMIENTO%20NOTIFICACIONES.docx) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **CODIGO** | **NOMBRE DEL SERVICIO** |
| **CONCILIACIONES** | MDPI006-36 | Conciliación Extrajudicial en Derecho Civil-Comercial-Familia |
| MDPI006-12 | Formalización Acuerdo De Apoyo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **CODIGO** | **NOMBRE DEL SERVICIO** |
| **JURIDICA** | MDPI006-40 | [Elaboración Concepto Jurídico](file:///\\10.200.6.28\Sistema%20Integrado%20de%20Gestion\SGC\Manuales\Servicios\gestion-juridica\MDPI006-40%20EMISION%20CONCEPTO%20JURIDICO.doc) |
| MDPI006-66 | [Acompañamiento sesiones Concejo de Medellín](file:///C:\Users\user\Downloads\Servicios\gestion-juridica\MDPI006-66%20ACOMPAÑAMIENTO%20SESIONES%20CONCEJO%20DE%20MEDELLIN.doc) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. HISTORIAL | | | | | |
| VERSION | **RESOLUCION** | FECHA | | | **NATURALEZA CAMBIO** |
| **DIA** | **MES** | **AÑO** |
| 1 | 268 | 23 | 07 | 2012 | Por disposición en el comité de dirección se realizaron ajustes a todo el SGC como cambio de logo y tablas de retención documental. |
| 2 | 430 | 15 | 11 | 2012 | Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”, según la línea estratégica “estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional. |
| 3 | 157 | 16 | 05 | 2013 | Por decisión en Comité Directivo con fecha del 22 de abril de 2013 se aprobó traer este procedimiento del Proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas. |
| 4 | 271 | 28 | 08 | 2013 | Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”, según la línea estratégica “estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional. |
| 5 | 327 | 09 | 10 | 2013 | Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”, según la línea estratégica “estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional.(Se modificaron los servicios de Guarda y Promoción de los Derechos Humanos) |
| 6 | 370 | 05 | 11 | 2013 | Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”, según la línea estratégica “estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional.(Se modificaron los servicios de la UPIP) |
| 7 | 125 | 09 | 04 | 2014 | Ajustes realizados derivados de Auditoría de seguimiento a la calidad del servicio 2013 |
| 8 | 141 | 02 | 05 | 2014 | Ajustes realizados derivados de Auditoría de seguimiento a la calidad del servicio 2013 |
| 9 | 149 | 08 | 05 | 2014 | Ajustes realizados derivados de Auditoría de seguimiento a la calidad del servicio 2013 al proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial. |
| 10 | 350 | 25 | 09 | 2014 | Ajustes realizados por mejoramiento al Sistema de Gestión de la Calidad |
| 11 | 365 | 20 | 10 | 2014 | Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano” según la línea estratégica “Estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional. |
| 12 | 399 | 18 | 11 | 2014 | Mejoramiento continuo derivado de la auditoria a la Calidad del servicio del año 2014, adaptada en el acta del circulo de calidad #8 del 7 de noviembre de 2014 |
| 13 | 174 | 22 | 04 | 2015 | Decisión Revisión por la Dirección febrero 28 de 2015. Según acta. |
| 14 | 350 | 31 | 08 | 2015 | Se realizaron ajustes al SGC derivado de las observaciones que se generaron en las Auditorías Externas de calidad del año 2015 |
| 15 | 304 | 14 | 06 | 2016 | Por disposición del comité de dirección, cambio de imagen Institucional, logo y ajustar la documentación referente a los procesos, Igualmente se establece la firma electrónica y/o digital (Decreto 2364 de 2012), según resolución de adopción 427 de 2016 de la Personería de Medellín |
| 16 | 082 | 05 | 03 | 2018 | Implementación de un nuevo servicio (Alertas Tempranas) para la UPDH |
| 17 | 111 | 21 | 03 | 2018 | Modificación del servicio del proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial |
| 18 | 156 | 11 | 04 | 2018 | Modificación del servicio del proceso de Conciliaciones |
| 19 | 246 | 28 | 05 | 2018 | Mejoramiento continuo de los procesos de Planificación Institucional y Guarda y Promoción de los DDHH |
| 20 | 598 | 22 | 11 | 2018 | Modificación de los servicios de Protección del Interés Público y Gestión Jurídica. |
| 21 | 680 | 28 | 12 | 2018 | Implementación del servicio de tutela, incidente de desacato, derecho de petición y asesoría en línea del proceso de Guarda y Promoción de los DDHH-Atención al Público. |
| 22 | 014 | 21 | 01 | 2019 | Modificación del proceso Guarda y Promoción de los DDHH (UPDH), eliminando dos servicios y actualizando otros dos. |
| 23 | 243 | 22 | 05 | 2019 | Mejoramiento continuo del proceso de Guarda y Promoción de los DDHH, modificando el listado de servicios |
| 24 | 278 | 17 | 06 | 2019 | Mejoramiento continuo del proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial (Disciplinarios), modificando el listado de servicios |
| 25 | 534 | 10 | 10 | 2019 | Mejoramiento continuo del proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial eliminando unos servicios. |
| 26 | 545 | 22 | 10 | 2019 | Mejoramiento continuo del proceso de Guarda y Promoción de los DDHH (Penal) creando nuevos servicios y modificando otros |
| 27 | 229 | 13 | 04 | 2020 | Según Acta de Circulo de Calidad N°01 de Febrero 21 del 2020 de la oficina asesora de Planeación se modifica el encabezado de todos los documentos del SIG adoptando una Imagen Institucional con el nombre de: “Personería de Medellín”. |
| 28 | 095 | 23 | 3 | 2021 | Entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho Disciplinario”. |
| 29 | 209 | 25 | 6 | 2021 | Mejoramiento continuo del proceso de Protección del Interés Público, modificando el listado de servicios. |
| 30 | 244 | 26 | 7 | 2021 | Mejoramiento continuo del proceso de atención al público, modificando el listado de sus servicios. |
| 31 | 580 | 10 | 12 | 2021 | Mejoramiento continuo del proceso de atención al público, modificando el listado de sus servicios con la creación de un nuevo servicio para población migrante y refugiada |
| 32 | 049 | 7 | 2 | 2022 | Mejoramiento continuo de los procesos mediante solicitud del señor Personero por medio del circulo de calidad 001 de 21 del 2022 para trasladar servicios que pasan de la UPIP al proceso de Jurídica. |
| 33 | 099 | 25 | 2 | 2022 | Mediante Resolución Nº 480 del 10 de noviembre de 2021 *se actualiza el manual específico de funciones y competencias laborales de la Personería de Medellín*”, resuelve en su artículo primero, Actualizar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para la planta de empleos de la Personería de Medellín. Realización de circulo de calidad acta número 2 del día 3 de febrero de 2022. Resolución 077 de febrero de 2022 mediante la cual se modifica el mapa de procesos |
| 34 | 216 | 30 | 3 | 2022 | Mejoramiento continuo del proceso de penal, familia y convivencia, creando un nuevo servicio |
| 35 | 673 | 23 | 9 | 2022 | Mejoramiento continuo del proceso de upip, eliminando dos servicios (33 y 35) y modificando el MDPI006-07 |
| 36 | 706 | 7 | 10 | 2022 | Mejoramiento continuo del proceso de conciliaciones creando un manual y vigilancia administrativa e instrucción disciplinaria modificando otro manual |
| 37 | 790 | 1 | 11 | 2022 | Mejoramiento continuo del proceso de Protección del Interés Publico modificando los manuales de servicios 8, 13, 32, 34, 60, 61 y 63 |
| 38 | 155 | 15 | 3 | 2023 | Se actualiza con el propósito de adoptar solicitud de modificación en el nombre del servicio Conciliación Extrajudicial En Derecho del proceso Conciliaciones, que se ajusta de la siguiente manera: Conciliación Extrajudicial En Derecho Civil-Comercial-Familia. |
| 39 | 187 | 10 | 4 | 2023 | Actualización manual de servicios del proceso Unidad de Protección al Interés Público, en concreto, se modifica los servicios 07 y 08, y se elimina el servicio 34. |
| 40 | 285 | 24 | 5 | 2023 | Actualización manual de servicios de los procesos Atención al Público y Unidad Permanente de Derechos Humanos, en particular, el servicio MDPI006-11 Apoyo a discapacitados, entre otras modificaciones se cambia el nombre a Valoración de apoyos, para el mejoramiento continuo. |