

	PROCEDIMIENTO: ASUNTO ORDINARIO PROCESO: PREVENTIVO	Versión	4
		Fecha	02/12/2022
		Código	PR-P-05

1. OBJETIVO

Desarrollar las actuaciones preventivas clasificadas como asuntos ordinarios a través de la definición de lineamientos institucionales a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado.

2. ALCANCE

Inicia con el diligenciamiento de los datos básicos del asunto, continúa con la ejecución de las actividades preventivas y finaliza con el cierre de la actuación, ya sea por archivo o remisión interna o externa.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Actividades preventivas:** son el conjunto de acciones que realizan los operadores en el ejercicio de la función preventiva con el fin de evitar o mitigar hechos que vulneren los derechos de las personas en el marco de los diferentes escenarios y tipos de actuación.
- **Asunto ordinario:** tipo de actuación que busca actuar preventivamente ante la ocurrencia de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho, a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado, mediante la ejecución de actividades preventivas de mayor complejidad en donde se obtienen resultados en el corto y mediano plazo.
- **Escenario de la Mitigación y/o Restitución:** es el ámbito de la gestión preventiva en el que, de oficio o a petición del interesado, la PGN conoce de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho. Frente a lo ocurrido la PGN actúa preventivamente a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos sobre los afectados, impedir la reiteración de la ocurrencia del hecho, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho conculcado.
- **Operador Preventivo:** servidor público de la PGN que en el ejercicio de sus funciones le sean asignadas responsabilidades en materia preventiva.
- **Usuario:** persona natural quien solicita la actuación preventiva

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Preventivo Vigente
- Normograma Proceso Preventivo
- Instructivo Clasificación de Asuntos Preventivos

5. CONDICIONES GENERALES

Las actuaciones preventivas se registrarán en el sistema de información que se encuentre habilitado por la Entidad para tal fin, en caso de no poder acceder a este, se realizará el registro en los formatos físicos dispuestos en el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales deberán ser cargados posteriormente al sistema de información.

	PROCEDIMIENTO: ASUNTO ORDINARIO PROCESO: PREVENTIVO	Versión	4
		Fecha	02/12/2022
		Código	PR-P-05

5.1. RECEPCIÓN DEL ASUNTO ORDINARIO

El operador recibe el asunto ordinario ya sea a través de oficio o por solicitud de un usuario, radicado a través del sistema de gestión de comunicaciones oficiales en sus canales de atención.

Para efectuar este paso se debe consultar los lineamientos establecidos para la clasificación y focalización de los asuntos preventivos al interior del proceso.

5.2. INFORMACION DEL ASUNTO ORDINARIO

Se hace necesario que el operador preventivo revise la descripción incluida en la creación del asunto con el fin de garantizar que la información sea detallada, y en caso de ser necesario la complemente, para cada uno de los siguientes aspectos así:

- **Tema y subtema:** sobre el cual se actuará.
- **Detalle el asunto:** describiendo los hechos que activaron el asunto ordinario y exponer los argumentos presentados por el usuario relacionados con la presunta vulneración de derechos.
- **Datos de los usuarios:** Especificando el número de identificación y el tipo de usuario.
- **Entidad(es) objeto de vigilancia:** según el tema del asunto y el tipo de usuario
- **Normatividad asociada a la actuación preventiva:** Relacionar la normatividad asociada con el derecho o temática presentado en el asunto, así como las disposiciones legales que dan a la PGN la competencia para asumir el asunto
- **Objeto de la actuación preventiva:** Definir el objeto de la actuación preventiva definiendo su finalidad, alcance y/o cobertura.
- **Actividades preventivas:** entre las cuales pueden encontrarse acciones constitucionales interpuestas, declaraciones a víctimas, informes / documentos, realización de comités, mesas de trabajo, reuniones, audiencias, conversatorios, requerimientos, respuestas a requerimientos y verificación in situ a través de visitas.
- **Resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones**
- **Valor estimado del ahorro del patrimonio público** como resultado de la actuación preventiva, en los casos que aplique.

Es importante que se describan todos los campos establecidos dentro del sistema de información o del formato, detallando los campos que no aplican para el asunto analizado.

5.3. CIERRE DEL ASUNTO ORDINARIO

▪ REMISIÓN INTERNA O EXTERNA:

Si el operador preventivo identifica que el asunto debe ser remitido a otra dependencia de la Entidad con competencias no preventivas o a otras entidades, lo establecerá dentro del tratamiento dado en el sistema de información.

	PROCEDIMIENTO: ASUNTO ORDINARIO PROCESO: PREVENTIVO	Versión	4
		Fecha	02/12/2022
		Código	PR-P-05

▪ **ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN:**

Para el archivo del asunto, el informe de Asunto Ordinario o el registro del informe generado a través del sistema de información deberá ser aprobado por el jefe de la dependencia.

▪ **ENVÍO RELATORÍA**

En los eventos que el jefe de la dependencia considere que el asunto es relevante por su impacto y por la utilidad para la doctrina preventiva, se debe enviar a la relatoría el informe de finalización de la actuación y el informe de relatoría diligenciado, a través del mecanismo establecido en el SIM.

6. PROCEDIMIENTO

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
1	Revisar los datos básicos diligenciados del asunto ordinario una vez creado el caso en el sistema de información según aplique. Ver Condición General 5.1 y 5.2.	Operador Preventivo	Registro Sistema de Información o PR-F-05 Informe de iniciación, avance o finalización de Asunto Ordinario	X
2	Definir, ejecutar y registrar las actividades preventivas para resolver el asunto ordinario, buscando restituir el derecho o mitigar los efectos negativos derivados de su vulneración.	Operador Preventivo	Registro Sistema de Información o PR-F-05 Informe de iniciación, avance o finalización de Asunto Ordinario Soportes de ejecución de acciones ejecutadas (Actas, Comunicaciones, entre otros)	N/A
3	Registrar los resultados obtenidos estableciendo las observaciones y conclusiones del asunto ordinario. Ver Condición General 5.2.	Operador Preventivo	Registro Sistema de Información o PR-F-05 Informe de iniciación, avance o finalización de Asunto Ordinario	N/A

	PROCEDIMIENTO: ASUNTO ORDINARIO PROCESO: PREVENTIVO	Versión	4
		Fecha	02/12/2022
		Código	PR-P-05

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
4	Revisar y aprobar el informe de asunto ordinario.	Jefe de Dependencia / Dependencias con funciones preventivas	Registro Sistema de Información o PR-F-05 Informe de iniciación, avance o finalización de Asunto Ordinario	X
5	Cerrar el asunto ordinario.	Operador Preventivo Jefe de Dependencia / Dependencias con funciones preventivas	Expedientes Archivo de Gestión por Dependencia PR-F-12 Informe relatoría actuación preventiva (solo en los casos que aplique)	N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
16/11/2018	1	Actualización a la norma ISO 9001:2015
31/07/2020	2	Inclusión del formato informe relatoría actuación preventiva
31/07/2022	3	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el memorando 005 del 22 de julio de 2022, referente a la "Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC", se actualiza este documento conforme a los lineamientos establecidos para la gestión de la información documentada; por lo anterior, se aplica la nueva plantilla y su codificación toda vez que este documento se encontraba identificado con el código PRO-PRE-00-005.
02/12/2022	4	Se ajusta la redacción de las actividades del procedimiento y las salidas conforme a la ejecución