
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	CÓDIGO: MMCF-VI-M01
		VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023



**MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [2]</b>
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	<b>CÓDIGO: MMCF-VI-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b> <b>Fecha Aprobación:</b> <b>10/04/2023</b>

### CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO	Líder de Proceso Secretario de despacho	ANDRÉS SANTIAGO VALENCIA HINCAPIÉ Representante de la Alta Dirección

### CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS


VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Creación Manual de Proceso	10	04	2023	FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [3]</b>
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	<b>CÓDIGO: MMCF-VI-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b> <b>Fecha Aprobación:</b> <b>10/04/2023</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE DEL MANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>4. MARCO LEGAL .....</b>	<b>5</b>
<b>5. DEFINICIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. RESPONSABLE .....</b>	<b>8</b>
<b>7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.....</b>	<b>9</b>
<b>8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR .....</b>	<b>9</b>
<b>8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR .....</b>	<b>9</b>
<b>8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR .....</b>	<b>9</b>
<b>7.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR .</b>	<b>10</b>
<b>GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.....</b>	<b>11</b>

**Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Violencia Intrafamiliar. .... 9**


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023

## INTRODUCCIÓN

Parte fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es la identificación de forma detallada y clara el “saber hacer” propio de cada entidad, de forma que se cuente con información precisa y objetiva sobre la forma establecida de adelantar o ejecutar las distintas acciones necesarias para la prestación de servicios y generación de bienes que hacen tangible la misión institucional, el conocer lo que debe hacer un entidad y como lo debe hacer, permite un buen funcionamiento de las organizaciones y las buenas prácticas de administración como lo es la aplicación del ciclo de calidad que comprende acciones de planeación, ejecución, verificación y retroalimentación en cada punto de acción de su cadena de valor, facilita el mejoramiento continuo.

La Administración Municipal de Cartago Valle, al reconocer esta necesidad dispone del presente Manual de Procesos, como mecanismo de consulta permanente por parte de todos sus funcionarios y contratistas, permitiéndoles una mejor ejecución de sus responsabilidades y promoviendo un mayor compromiso institucional al hacer transparente du estándar de operación.

Este documento describe en forma clara y sencilla como está conformado organizacionalmente el proceso **GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR** dentro del esquema del Mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal y detalla las respectivas actividades generales al interior de cada dependencia que constituye dicho proceso, evidenciando su interés de mantener una organización de calidad, enfocada hacia la satisfacción de los requisitos de los clientes internos (funcionarios, contratistas, representantes) y los clientes externos (ciudadanía, entes de control y entidades gubernamentales) y el mejoramiento continuo de sus procedimientos.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	CÓDIGO: MMCF-VI-M01
		VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual de Procesos es definir de forma teórica y gráfica el despliegue del proceso **GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR** del nivel Misional de la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca; con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL


Inicia con la descripción del marco general del Proceso **GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**, que actualmente se desarrolla en la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, hasta la identificación de sus correspondientes actividades principales bajo el modelo de mejora continua en calidad.

## 3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos, obedece a la implementación de los lineamientos establecidos por la guía de operación para las diferentes actividades de la Administración Municipal, que permite establecer el desarrollo de la gestión pública colectiva e individual, bajo estándares de cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales; haciendo uso de un lenguaje práctico y común para todos los servidores públicos, con orientación al logro de resultados y con enfoque en el óptimo aprovechamiento de los recursos bajo un modelo de mejora continua y del ciclo de administración de calidad de planear-hacer-verificar-actuar.

## 4. MARCO LEGAL

**LEY 1753 DE 2015:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023


**ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión.** Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

**DECRETO 1083 DE 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

**DECRETO 1499 DE 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.


## 5. DEFINICIONES

- **Audiencia de practica de pruebas y fallo:** Diligencia que resuelve el caso de violencia presentado y toma las medidas de protección definitivas a favor de la víctima.
- **Cadena de valor:** Es la relación lógica y secuencial entre insumos (recursos materiales, humanos, físicos), actividades (proceso de transformación), productos (objetivos específicos), resultados (objetivo general).
- **Cierre de proceso:** Auto que pone fin al proceso por superación de las circunstancias que dieron lugar a la apertura del proceso o pago de la sanción impuesta por el incumplimiento.
- **Denuncia:** Hecho o conocimiento sobre cualquier forma de violencia intrafamiliar contra persona dentro del contexto familiar, la cual puede ser personal, por anónimo, por persona externa a los hechos o por remisión de autoridad o entidad que conozca del mismo.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023

- **Gestión por procesos:** Se trata de una forma de **planificar, organizar y dirigir los procesos** que integran las funciones de la entidad pública, la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Incidente:** Procedimiento que se adelanta ante el incumplimiento a las medidas de protección definitivas otorgadas en la audiencia de pruebas y fallo.
- **Medida de protección definitiva:** Es la providencia motivada por la cual se ordenan las medidas definitivas de protección a favor de la víctima y en contra del agresor, según lo probado dentro del proceso.
- **Medida de protección provisional:** Es brindar cuidado, seguridad e integridad a las personas involucradas en el hecho que se denuncia, ya que en ocasiones durante la investigación pueden presentarse situaciones de riesgo a estas personas.
- **Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Proceso:** Se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión. Los procesos son fundamentales para que los servidores hagan uso de los recursos públicos y los conviertan en bienes y servicios que entregan a los ciudadanos.
- **Proceso administrativo de restablecimiento de derechos:** Es un proceso de naturaleza compleja creado por la Ley de Infancia y Adolescencia como un



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023


instrumento para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes ante su inobservancia, amenaza o vulneración.

- **Recursos:** Es el medio de impugnación que la ley establece en favor de una parte agraviada por una decisión judicial, penal o administrativa, a objeto que la misma autoridad que le profirió o el superior jerárquico de ésta, proceda a dejarla sin efecto o modificarla.
- **Violencia como delito penal:** “El que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.
- **Violencia de género:** Es un tipo de violencia física, psicológica, sexual e institucional, ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad de género, sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico.
- **Violencia Intrafamiliar:** Hecho que constituye la apertura del proceso, de acuerdo a la competencia establecida en la ley.
- **Vulneración de derechos:** Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## 6. RESPONSABLE

Es responsabilidad del (la) Comisario (a) de Familia, el de gestionar las actividades propuestas en este manual de proceso, para el logro de los objetivos trazados.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	CÓDIGO: MMCF-VI-M01
		VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023

## 7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

La Cadena de Valor es un instrumento metodológico gráfico que permite identificar de manera general los componentes del proceso y su correspondiente actualización en caso de ser considerado necesario bajo los estándares de mejora continua de calidad.

**Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Violencia Intrafamiliar.**

CADENA DE VALOR DEL PROCESO	
PROCESO	ACTIVIDADES GENERALES
GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	Gestión violencia intrafamiliar contra mujeres, adultos mayores y otros.
	Gestión maltrato infantil y/o violencia sexual.

*Fuente: Elaboración propia.*


## 8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

### 8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar, en el municipio de Cartago Valle del Cauca, según lo establecido en la normatividad asociada.

### 8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Inicia con la recepción de la denuncia de una presunta violencia intrafamiliar, se continua con la valoración psicosocial a la presunta víctima y/o verificación de derechos de estar inmerso un N.N.A. en caso de ser víctima se otorga medida de protección provisional con auto de apertura de proceso y termina con el otorgamiento de medidas de protección definitivas a favor de las víctimas de violencia intrafamiliar, que en caso de reincidencia, se ejecuta las sanciones por el incumplimiento a las mismas.


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA</b> <b>INTRAFAMILIAR</b>	CÓDIGO: MMCF-VI-M01
		VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023

### 7.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

La caracterización del proceso es una representación de la aplicación del modelo de calidad basado en la mejora continua de Planear, Hacer, Verificar y Actuar; que permite identificar cuáles de las actividades definidas como principales se ubican en cada una de las fases que describe el ciclo.

A partir del siguiente cuadro se podrá identificar su definición, así:


COPIA CONTROLADA

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	CÓDIGO: MMCF-VI-M01
		VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Comisario (a) de familia
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional


PLANEAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Congreso de la Republica / Ministerio de Justicia / ICBF	Normas, lineamientos técnicos	Plan de acción	Plan de acción de la Comisaria de Familia	Secretaria de Planeación Municipal	X	
X		Comisaria de Familia	Diagnósticos, estadísticas			Oficina de Infancia y Adolescencia.	X	

HACER								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Congreso de la Republica, lineamientos del Ministerio de la Justicia	Ley, normas vigentes, lineamientos técnicos	Recepción de denuncia	Denuncia por Violencia Intrafamiliar Denuncia por Maltrato Infantil	Fiscalía General de la Nación, Ministerio Público		X
	X	Congreso de la Republica, lineamientos del Ministerio de la Justicia	Ley, normas vigentes, lineamientos técnicos	Medidas de protección provisional	Auto de apertura y medida de protección	Fiscalía General de la Nación,		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>		PAGINA [12]
			CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>		VERSION: 1
			Fecha Aprobación: 10/04/2023

						Ministerio Público		
	X	Congreso de la Republica, lineamientos del Ministerio de la Justicia	Ley, normas vigentes, lineamientos técnicos	Audiencia de practica de pruebas y fallo	Acta de audiencia de practica de pruebas y fallo, resolución.	Fiscalía General de la Nación, Policía Nacional, sector salud, Juzgados de Familia.		X

VERIFICAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERN O	EXTERN O						INTERN O	EXTERN O
	X	Denunciante, anónimo, entidad que remite el caso	Denuncia o conocimiento de los hechos	Valoración psicosocial a la presunta victima	Informe psicosocial del equipo interdisciplinario de la Comisaria de Familia	Comisario (a) de familia	X	
X		Comisario (a) de familia	Acta de audiencia de pruebas y fallo	Seguimiento a lo ordenado en audiencia de fallo.	Informe psicosocial del equipo interdisciplinario de la Comisaria de Familia	Comisario (a) de familia	X	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMCF-VI-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 10/04/2023

ACTUAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Usuarios	Quejas de los usuarios	Plan de Mejoramiento	Buzón de sugerencias	Oficina de control interno disciplinario	X	

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados / Controles existentes	
Ver Normograma	Ver Mapa de riesgo por proceso y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Físicos, Técnicos y Tecnológicos	Documentos
Comisario (a) de familia, secretario de despacho, psicólogo, trabajador social, auxiliar administrativo y citador.	RECURSOS DE TECNOLOGIA: se requieren equipos de cómputo, impresoras, escáner, medios tecnológicos. EQUIPOS: Escritorios, línea telefónica, archivadores, sillas de atención para el usuario, sillas de escritorio, descansa pies, papelería. INFRAESTRUCTURA: Oficina para cada profesional, primer piso o rampas para discapacitados	Ver Listado Maestro de Documentos / Ver Tabla de Retención Documental
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Indicadores de gestión	Ver Tablero de indicadores del proceso	

Fuente: Elaboración propia.