



RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO,

en desarrollo de las facultades legales, en especial las conferidas en el numeral 1° del artículo 5° del Decreto 025 de 2014 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece que: *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley"*.

Que el artículo 3°, literal b) y el artículo 6° de la Ley 87 de 1993, dispone que el establecimiento, desarrollo, mantenimiento y perfeccionamiento del sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad y que el sistema deberá ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

Que en el artículo 4° de la Ley 87 de 1993, por la cual establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado, en sus literales h., e i., prescribe expresamente la necesidad de establecer sistemas modernos de información para facilitar la gestión y el control e implementar la organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

Que el Decreto Nacional 1537 del 26 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, prevé como instrumento para garantizar el cumplimiento del Control Interno en las organizaciones públicas, la elaboración, adopción y aplicación de manuales de procedimiento.

Que mediante la Ley 872 de 2003, se creó el Sistema de Gestión de Calidad, y en su artículo primero señaló: *"Créase el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente"*.

Que el Decreto 943 de 2014, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI", en su artículo 1° impuso la obligación de aplicar el mencionado modelo, en las entidades y organismos obligados a la implementación del Sistema de Control Interno.



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 2

Que mediante Resolución 1761 del 31 de diciembre de 2008, la Defensoría del Pueblo adoptó el manual de procesos y procedimientos de los procesos de Direccionamiento estratégico y de Soporte de la Defensoría del Pueblo, el cual, según el artículo 2º contiene los procedimientos, tareas y diagramas de flujo para el proceso estratégico denominado Direccionamiento Estratégico y para los procesos de soporte: Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión de la Tecnología, Apoyo Legal, Comunicaciones, Planeación y, Evaluación y Seguimiento.

Que mediante Resolución 1822 del 31 de Diciembre de 2013, la Defensoría del Pueblo modificó, el Mapa de Procesos contenido en el Artículo Cuarto de la Resolución 1202 del 6 de octubre de 2008, así: (i) Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, y Gestión de la Comunicación; (ii) Procesos Misionales: Magistratura Moral, Promoción y Divulgación, Prevención y Protección, Atención y Trámite "Subprocesos de: Atención y Trámite de Peticiones, Recursos y Acciones Judiciales, y Defensoría Pública", Investigación y Análisis; (iii) Procesos de Soporte: Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Servicios Administrativos, Tecnologías de la Información, Gestión Contractual, y Gestión Jurídica; y (iv) Procesos de Monitoreo y Evaluación: Evaluación y Seguimiento, y Control Interno Disciplinario.

Que el artículo 40 de la Resolución 603 de 2013, por medio de la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2009 y el Sistema de Gestión de la Calidad, establece que: *"La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de las normas vigentes y de la presente Resolución, expedirá a través de un acto Administrativo, las políticas, directrices, métodos y procedimientos específicos mediante los cuales deberán implementarse los diferentes subsistemas, componentes y elementos de control de Sistema de Control Interno, así como los procedimientos, guías, formatos, y métodos para su evaluación, ejecución de los planes de mejoramiento y cumplimiento de obligaciones de información y documentación. Para estos efectos adoptará los métodos y procedimientos conforme a las directrices emanadas del Departamento Administrativo de la función Pública para las entidades del Estado, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005"*.

Que el Comité de Coordinación de Control Interno MECI – CALIDAD, mediante actas 004 y 006 de mayo 7 y julio 16 de 2014, respectivamente, aprobó la caracterización, procedimientos y formatos correspondientes a los Procesos y Procedimientos de Direccionamiento Estratégico, y Gestión de la Comunicación, que hacen parte de los Procesos Estratégicos; los procesos de Promoción y Divulgación, Prevención y Protección, Atención y Trámite, junto con sus subprocesos: Atención y Trámite de Peticiones, Recursos y Acciones Judiciales, y Defensoría Pública, que integran los Procesos Misionales; y los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Servicios Administrativos, Tecnologías de la Información, Gestión Contractual, Gestión

27



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 3

Jurídica, contenidos en los Procesos de Soporte; y los procesos de Evaluación y Seguimiento, y Control Interno Disciplinario, contenidos en el Proceso de Monitoreo y Evaluación.

Que el Decreto 025 de 2014, "por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo", creó nuevas dependencias, les asignó funciones y reestructuró las contenidas en la Ley 24 de 1992.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**TÍTULO I
DEFINICIÓN Y COMPOSICIÓN DE LOS PROCESOS
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Artículo 1. *Adopción de los procesos y procedimientos.* Serán de obligatorio cumplimiento y aplicación por parte de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, así como de los contratistas, los Procesos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación adoptados mediante la presente Resolución.

**CAPITULO I
PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Artículo 2. *Procesos Estratégicos.* Los Procesos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo son aquellos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

Artículo 3. *Composición de los Procesos Estratégicos.* Los Procesos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo están compuestos por:

- a) Proceso de Direccionamiento Estratégico: integra las actividades orientadas a definir los planes, programas y proyectos de la Entidad, así como su evaluación y seguimiento, en cumplimiento de su Plan Estratégico institucional. Este proceso se compone de los siguientes procedimientos:
1. Formulación, seguimiento y evaluación de planes.
 2. Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos de cooperación internacional.
 3. Formulación, actualización y seguimiento de proyectos de inversión.
- b) Proceso de Gestión de la Comunicación: busca coordinar las tareas del posicionamiento institucional en el ámbito nacional e internacional mediante actividades propias de la comunicación social y el periodismo; cuenta con los procedimientos de:



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 4

1. Comunicación Interna.
2. Comunicación Externa.

CAPITULO II PROCESOS DE SOPORTE

Artículo 4. *Procesos de Soporte.* Los Procesos de Soporte de la Defensoría del Pueblo, son aquellos orientados a la provisión de los recursos que son necesarios para la ejecución de los Procesos Estratégicos, Misionales, y de Monitoreo y Evaluación.

Artículo 5. *Composición de los Procesos de Soporte.* Los Procesos de Soporte de la Defensoría del Pueblo están integrados por:

- a) Proceso de Gestión del Talento Humano: comprende las actividades propias de la administración de personal, tales como selección y vinculación de servidores públicos, mantenimiento y desarrollo del personal, así como su retiro; se desarrolla a través de los procedimientos de:
 1. Selección de personal por convocatoria concurso.
 2. Evaluación del desempeño y concertación de objetivos.
 3. Nómina y prestaciones sociales.
 4. Capacitación, inducción y reinducción.
 5. Bienestar social laboral.
 6. Seguridad y salud en el trabajo.
 7. Administración de historias laborales .
 8. Tramite de posesión de cargos.
- b) Proceso de Gestión Financiera: vincula y relaciona todas las actividades de control del presupuesto, iniciando con la ejecución, continuando con el control financiero y concluyendo con la generación de estados financieros e informes. Comprende los siguientes procedimientos:
 1. Procedimiento grupo de presupuesto.
 2. Procedimiento grupo contabilidad.
 3. Procedimiento grupo de tesorería.
 4. Procedimiento inversión en títulos valores.
 5. Procedimiento control financiero sobre convenios de cooperación.
 6. Procedimiento pago de impuestos.
 7. Procedimiento Programa Anual Mensualizado de Caja.
 8. Procedimiento caja menor.
- c) Proceso de Gestión de Servicio Administrativos, que integra las actividades de aprovisionamiento y administración de los bienes y servicios que requiere la Entidad para su adecuado funcionamiento. Para lo anterior desarrolla los procedimientos de:
 1. Almacén e inventarios.
 2. Reposición de bienes devolutivos por pérdida, daño o hurto.

12



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 5

3. Trámite de pago de servicios públicos.
 4. Viáticos.
 5. Solicitudes administrativas.
 6. Producción y trámite de documentos.
- d) Proceso de Tecnologías de la Información: comprende el diseño y la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como la definición y actualización de la política de seguridad informática. Cuenta con los procedimientos de:
1. Elaboración seguimiento y evaluación Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.
 2. Gestión de adquisición desarrollo y mantenimiento de software.
 3. Configuración de activos de tecnología.
 4. Gestión de incidentes y soporte.
- e) Proceso de Gestión Contractual: abarca las actividades relacionadas con la recepción de solicitudes de contratación de bienes, obras o servicios, el desarrollo de la gestión precontractual, la elaboración de contratos o actos requeridos para la contratación y, la revisión y aprobación del acta de liquidación contractual. Se desarrolla por medio de los procedimientos de:
1. Etapa precontractual.
 2. Etapa contractual.
 3. Etapa postcontractual.
- f) Proceso de Gestión Jurídica: integra las actividades de asesoría y representación jurídica de la Entidad, mediante actuaciones conciliatorias, transaccionales, prejudiciales, judiciales y administrativas, conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente y con el fin de salvaguardar sus intereses. Cuenta con los procedimientos de:
1. Atención consultas y conceptos
 2. Representación judicial parte demandad
 3. Conciliación Extrajudicial
 4. Relatoría jurídica
 5. Representación judicial parte demandante
 6. Daño Antijurídico

CAPITULO III PROCESOS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

Artículo 6. Procesos de Monitoreo y Evaluación. Los Procesos de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo, son aquellos orientados al control de la gestión institucional y a la adopción de medidas para el mejoramiento de su eficacia y la eficiencia. Incluyen acciones de medición, seguimiento y auditoría interna, que conllevan a actuaciones correctivas y preventivas que retroalimentan los procesos Estratégicos, Misionales y, de Soporte.



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 6

Artículo 7. *Composición de los Procesos de Monitoreo y Evaluación.* Los Procesos de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo están integrados por:

- a) Proceso de Evaluación y Seguimiento: describe las actividades a desarrollar en virtud de la verificación y evaluación independiente del Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad en la Defensoría del Pueblo. Está integrado por los procedimientos de:
1. Auditoría Interna de gestión.
 2. Fomento cultura de control.
 3. Evaluación y seguimiento a los sistemas de control interno, control interno contable y a los planes, proyectos, riesgos, de la entidad.
 4. Acompañamiento y asesoría.
- b) Proceso de Control Interno Disciplinario, que relaciona las actividades de conocimiento de las conductas antijurídicas de los servidores públicos de la Entidad y la instrucción de las actuaciones disciplinarias correspondientes, con el fin de prevenirlas y corregirlas, garantizando la efectividad de los principios y fines de la función pública. Cuenta con los procedimiento de:
1. Procedimiento Disciplinario verbal.
 2. Procedimiento Disciplinario ordinario.

TÍTULO II ADOPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DEROGATORIAS

Artículo 8. *Adopción.* Adóptense los procesos y procedimientos descritos en el Título I de la presente Resolución, los cuales hacen parte del Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo.

Parágrafo. Los procesos y procedimientos que se adoptan se encuentran descritos en los formatos establecidos para la Elaboración y Control de Documentos, que hacen parte de los procedimientos obligatorios de la Entidad y fueron adoptados por mediante la Resolución 1010 de 2014; asimismo, son parte integral de la presente Resolución y de obligatorio cumplimiento y aplicación por parte de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 9. *Actualización.* La permanente actualización y mejoramiento de los procesos y procedimientos que comprenden la presente Resolución, será responsabilidad de los Líderes de cada Proceso. Para el efecto, la Oficina de Planeación llevará un registro cronológico de las modificaciones que se realicen y posteriormente los informará al Comité de Coordinación de Control Interno.

Parágrafo. En caso de resultar necesaria la adopción de nuevos procedimientos, estos serán presentados al Comité de Coordinación de Control Interno para su evaluación y posterior adopción.

24



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1934

Por medio de la cual se adoptan los Procesos y Procedimientos Estratégicos, de Soporte, y de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 7

Artículo 10. Socialización. Los presentes procesos y procedimientos, serán socializados y difundidos, especialmente a los servidores públicos responsables de la aplicación y desarrollo de las actividades que comprenden, por el responsable de cada proceso con el apoyo de la Oficina de Planeación, a través de mecanismos idóneos.

Igualmente, se pondrán a disposición de los servidores públicos de la Entidad a través de los medios virtuales con que cuenta la misma.

Artículo 11. Vigencia y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en particular la Resolución 1761 de 2008.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D. C.,

15 DIC. 2014


JORGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ
Defensor del Pueblo

Aprobó: Alfonso Cajiao C - Secretario General
Revisó: Leonardo A Rodríguez L - Jefe Oficina de Planeación
Proyectó: Henry O Santana C

