



## RESOLUCIÓN No. 1491

**Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.**

**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 la Constitución Política, en el artículo 209 señaló que: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”*

Que el mismo ordenamiento, en su artículo 269 determinó 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, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.”*

Que la Ley 87 de 1993, en desarrollo de los anteriores preceptos constitucionales, definió normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Que en el artículo 4° de la Ley 87 de 1993, prescribió 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 943 de 2014, adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano (MECI), el cual determinó las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad, y en su artículo primero señaló: *“Créase el Sistema de Gestión de la 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*



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA  
**RESOLUCIÓN No. 1491**

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 2

*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 025 de 2014, modificó la estructura orgánica y estableció una nueva organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, creó igualmente, nuevas dependencias, asignó funciones y reestructuró las contenidas en la Ley 24 de 1992.

Que en consecuencia, el Comité de Coordinación de Control Interno MECI – CALIDAD, aprobó la caracterización, procedimientos y formatos correspondientes a los Procesos y Procedimientos descritos en la presente Resolución, de acuerdo con la nueva estructura orgánica y funcional de la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TITULO I  
DETERMINACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**

**Artículo 1.** *Determinación de la Estructura de Operación por Procesos:* La Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del pueblo estará compuesta por:

**1. TIPO DE PROCESO :**

- 1.1. Proceso / Subproceso, de la Defensoría del Pueblo:
  - 1.1.1. Caracterización
  - 1.1.2. Procedimientos
  - 1.1.3. Formatos, Manuales, Protocolos, Instructivos, y Guías.

**Artículo 2.** *Determinación de los Procesos.* La Defensoría del Pueblo, para el cumplimiento de las funciones constitucional y legalmente atribuidas, contará con los siguientes Tipos de Proceso: Estratégicos, Misionales, de Soporte y de Monitoreo y Evaluación.

**Artículo 3.** *Definición de los Tipos de Proceso.* Los Tipos de Procesos de la Defensoría del Pueblo se definen así:

- 1. **Estratégicos:** agrupa los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

## RESOLUCIÓN No. 1491

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 3

2. Misionales: agrupa los procesos a través de los cuales se busca alcanzar el resultado previsto por la Entidad para el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
3. De Soporte: agrupa los procesos orientados a la provisión de los recursos que son necesarios para la ejecución de los Procesos Estratégicos, Misionales, y de Monitoreo y Evaluación.
4. De Monitoreo y Evaluación: agrupa los procesos 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.

### TITULO II ADOPCIÓN ESTRUCTURA DE OPERACIÓN

**Artículo 4.** *Adopción de la Estructura de Operación por Procesos.* De acuerdo con los procesos determinados para el cumplimiento de la función institucional, la Defensoría del Pueblo adopta la siguiente Estructura de Operación por Procesos:

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS:
  - 1.1. Proceso de Direccionamiento Estratégico.
  - 1.2. Proceso de Gestión de la Comunicación.
2. PROCESOS MISIONALES:
  - 2.1. Proceso de Gestión para la Magistratura Moral.
  - 2.2. Proceso de Promoción y Divulgación.
  - 2.3. Proceso de Prevención y Protección.
  - 2.4. Proceso de Atención y Trámite.
    - 2.4.1. Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías.
    - 2.4.2. Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales.
    - 2.4.3. Subproceso de Defensoría Pública.
  - 2.5. Proceso de Investigación y Análisis.
3. PROCESOS DE SOPORTE:
  - 3.1. Proceso de Gestión del Talento Humano.
  - 3.2. Proceso de Gestión Financiera.
  - 3.3. Proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
  - 3.4. Proceso de Tecnologías de la Información.
  - 3.5. Proceso de Gestión Contractual.
  - 3.6. Proceso de Gestión Jurídica.
4. PROCESOS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN:
  - 4.1. Proceso de Evaluación y Seguimiento.
  - 4.2. Proceso de Control Interno Disciplinario.
  - 4.3. Proceso de Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés.



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

## RESOLUCIÓN No. 1491

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 4

**Parágrafo 1.** Los procesos adoptados mediante la presente Resolución serán de obligatorio cumplimiento y aplicación por parte de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, así como de los contratistas.

**Parágrafo 2.** Los procesos y procedimientos que se adoptan se encuentran caracterizados en los formatos establecidos para la Elaboración y Control de Documentos, definidos por la Entidad mediante Resolución 1010 de 2014.

**Artículo 5.** *Secuencia e interacción de los procesos.* La secuencia e interacción de los procesos, la cual establece un control continuo sobre los vínculos entre ellos, se encuentra definida en la caracterización de cada proceso.

### CAPITULO I PROCESOS ESTRATÉGICOS

**Artículo 6.** *Composición de los Procesos Estratégicos.* Los Procesos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo están integrados por:

1. Proceso de Direccionamiento Estratégico: comprende 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 cuenta con los siguientes procedimientos:
  - 1.1. Formulación, seguimiento y evaluación de planes.
  - 1.2. Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos de cooperación internacional.
  - 1.3. Formulación, actualización y seguimiento a proyectos de inversión.
2. 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:
  - 2.1. Comunicación Interna.
  - 2.2. Comunicación Externa.

### CAPITULO II PROCESOS MISIONALES

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

1. Proceso de Gestión para la Magistratura Moral: integra las actividades orientadas al desarrollo y apoyo de la Magistratura Moral.



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

**RESOLUCIÓN No. 1491**

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 5

2. Proceso de Promoción y Divulgación: integra las actividades orientadas a promover y divulgar los derechos humanos - DDHH y el Derecho Internacional Humanitario - DIH. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 2.1. Fortalecimiento de la Red Nacional de Promotores de DDHH.
- 2.2. Seguimiento y Control de Gestión.
- 2.3. Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- 2.4. Selección y aplicación de los procesos técnicos de material bibliográfico, préstamos y distribución.
- 2.5. Coordinar la elaboración y distribución del material institucional.
- 2.6. Ejercicio de las funciones de Secretaria Técnica de las Mesas Departamentales y Nacional de Participación.

3. Proceso de Prevención y Protección: integra las actividades orientadas a promover la adopción de medidas de prevención y contribuir al desarrollo de acciones de protección por parte de las autoridades competentes del estado mediante la aplicación de metodologías y mecanismos de seguimiento del conflicto armado interno, con el fin de prevenir la vulneración de los DDHH e infracciones al DIH. Este proceso cuenta con el siguiente procedimiento:

- 3.1. Recepción, registro, sistematización, interpretación, monitoreo, prevención y seguimiento de violaciones de DDHH, infracciones al DIH y vulnerabilidad social en el marco del conflicto armado y por fuera de éste.

4. Proceso de Atención y Trámite: está orientado al desarrollo de la misión constitucional y legal de la Entidad, mediante actividades que se encuentran contenidas en los siguientes subprocesos:

4.1. Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías: da cuenta de la atención y trámite de las peticiones en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario interpuestas por la ciudadanía, mediante la gestión ante las autoridades competentes y particulares. Este subproceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 4.1.1. Atención y Trámite de Quejas, Asesorías y Solicitudes.
- 4.1.2. Mediación en Derechos Humanos y mediación humanitaria en situaciones de infracción al Derecho Internacional Humanitario.
- 4.1.3. Seguimiento al proceso de atención y trámite de las quejas, asesorías y solicitudes.
- 4.1.4. Coordinar la atención y trámite de las quejas, asesorías y solicitudes.

4.2. Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales: coordina y ejerce el litigio Defensorial a través del direccionamiento de los mecanismos constitucionales y legales, para la protección y efectividad de los Derechos Humanos. Este Subproceso cuenta con los siguientes procedimientos:



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

## RESOLUCIÓN No. 149.1

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 6

- 4.2.1. Litigio defensorial.
  - 4.2.2. Peticiones de insistencia en la revisión de fallos de acciones de tutela.
  - 4.2.3. Aprobación y trámite de acciones de grupo y populares.
  - 4.2.4. Administrar y pagar las indemnizaciones de las acciones de grupo.
  - 4.2.5. Registro público de acciones populares y de grupo.
- 4.3. Subproceso de Defensoría Pública: referido al aprovisionamiento del servicio de Defensoría Pública a las personas que por sus condiciones económicas o sociales se encuentran en circunstancias de desigualdad manifiesta, mediante la representación judicial o extrajudicial, garantizando el acceso a la administración de justicia en los términos de la ley. Este subproceso cuenta con los siguientes procedimientos:
- 4.3.1. Registro, selección y preparación de contratación de Operadores.
  - 4.3.2. Prestación del servicio de Defensoría Pública.
  - 4.3.3. Trámite para la prestación del servicio de investigación defensorial.
  - 4.3.4. Control, vigilancia de gestión y estadística.
  - 4.3.5. Capacitación.
  - 4.3.6. Coordinación, supervisión y control de representación judicial de víctimas a nivel nacional.
  - 4.3.7. Representación judicial a víctimas del sistema nacional de Defensoría Pública.
5. Proceso de Investigación y Análisis: se orienta a la definición de los temas de investigación y la forma de desarrollarlo.

**Parágrafo Transitorio.** Los procedimientos y formatos correspondientes al proceso de Gestión para la Magistratura Moral, y la caracterización, procedimientos y formatos correspondientes al proceso de Investigación y Análisis; se entenderán incorporados a la presente resolución y serán aplicados una vez sean aprobados por el Comité de Coordinación de Control Interno y socializados por el líder del proceso, con el apoyo de la oficina de Planeación.

### CAPITULO III PROCESOS DE SOPORTE

**Artículo 8.** *Composición de los Procesos de Soporte.* Los Procesos de Soporte de la Defensoría del Pueblo están integrados por:

1. 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, bienestar social laboral, su retiro, entre otras. Este proceso cuenta con los procedimientos:



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

## **RESOLUCIÓN No. 1491**

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 7

- 1.1. Selección de personal por convocatoria - Concurso.
  - 1.2. Evaluación del desempeño y concertación de objetivos.
  - 1.3. Nómina y prestaciones sociales.
  - 1.4. Capacitación, inducción y reinducción.
  - 1.5. Bienestar social laboral.
  - 1.6. Seguridad y salud en el trabajo.
  - 1.7. Administración de historias laborales.
  - 1.8. Tramite de posesión de cargos.
  - 1.9. Selección de personal en provisionalidad.
  - 1.10. Gestión de incapacidades
2. Proceso de Gestión Financiera: vincula y relaciona todas las actividades de control del presupuesto de la Entidad, iniciando con la ejecución, continuando con el control financiero y concluyendo con la generación de estados financieros e informes. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:
- 2.1. Grupo de presupuesto.
  - 2.2. Grupo contabilidad.
  - 2.3. Grupo de tesorería.
  - 2.4. Inversión en títulos valores.
  - 2.5. Control financiero sobre convenios de cooperación.
  - 2.6. Pago de impuestos.
  - 2.7. PAC.
  - 2.8. Actividades caja menor.
3. Proceso de Gestión de Servicio Administrativos: integra las actividades de aprovisionamiento y administración de los bienes y servicios que requiere la Entidad para su adecuado funcionamiento. Este procesos cuenta con los procedimientos:
- 3.1. Almacén e inventarios.
  - 3.2. Reposición de bienes devolutivos por pérdida, daño o hurto.
  - 3.3. Trámite del pago de servicios públicos.
  - 3.4. Viáticos.
  - 3.5. Solicitudes administrativas.
  - 3.6. Producción y trámite de documentos.
  - 3.7. Seguimiento al plan de gestión ambiental institucional.
4. 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:
- 4.1. Elaboración seguimiento y evaluación Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
  - 4.2. Gestión de adquisición, desarrollo y mantenimiento de software.



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

## RESOLUCIÓN No. 1.491

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 8

- 4.3. Gestión de configuración de activos de tecnología.
- 4.4. Gestión de incidentes y soporte.

5. 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 5.1. Etapa precontractual.
- 5.2. Etapa contractual.
- 5.3. Etapa postcontractual.

6. 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 6.1. Atención consultas y conceptos.
- 6.2. Representación judicial parte demandada.
- 6.3. Conciliación extrajudicial.
- 6.4. Relatoría jurídica.
- 6.5. Representación judicial como parte demandante.
- 6.6. Presentación de propuestas de políticas de daño antijurídico, adopción, implementación y seguimiento.
- 6.7. Monitoreo de procesos.
- 6.8. Gestión del cobro.

### CAPITULO IV PROCESOS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

**Artículo 9.** *Composición de los Procesos de Monitoreo y Evaluación.* Los Procesos de Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo están integrados por:

1. 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 1.1. Auditoría Interna de gestión.
- 1.2. Fomento cultura de control.
- 1.3. Evaluación y seguimiento a los sistemas de control interno, control interno contable y a los planes, proyectos, riesgos, de la entidad.
- 1.4. Acompañamiento y asesoría.





Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1491

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 9

2. Proceso de Control Interno Disciplinario: 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. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 2.1. Disciplinario verbal.
- 2.2. Disciplinario ordinario.

3. Proceso Evaluación de Satisfacción a Grupos de Interés: integra las actividades orientadas a clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de los usuarios, garantizando el cumplimiento de criterios de calidad, oportunidad y coherencia. Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos:

- 3.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- 3.2. Satisfacción a usuarios de la Defensoría del Pueblo.

#### TITULO IV ESTABLECIMIENTO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

**Artículo 10.** *Establecimiento del Manual de la Calidad:* Establecer el Manual de la Calidad, el cual contendrá el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y procedimientos establecidos documentados o referencia de los mismos.

#### TITULO V DIFUSIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DEROGATORIAS

**Artículo 11.** *Actualización de la Estructura de Operación por procesos.* La modificación y actualización de la estructura de operación por procesos, adoptada en el artículo 4° de la presente Resolución, la realizará la Oficina de Planeación, previa aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno.

**Artículo 12.** *Actualización de los Procesos y Procedimientos:* La permanente actualización y mejoramiento de los procesos y procedimientos comprendidos en la presente Resolución, será responsabilidad de los Líderes de cada Proceso quienes contarán con la asesoría y el acompañamiento de la Oficina de Planeación, dependencia que 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 incorporación de nuevos procesos, éstos serán aprobados por el Comité de Coordinación y Control interno previa documentación y socialización de los mismos por parte de su líder. La Oficina de



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1491

Por medio de la cual se adopta la Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de la Calidad.

Pág. 10

Planeación aplicará las actividades propias del procedimiento obligatorio de control de registros y prestará la asesoría pertinente para tal fin.

**Artículo 13. Actualización del Manual de la Calidad.** La modificación y actualización del Manual de la Calidad será responsabilidad de la Oficina de Planeación.

**Artículo 14. Difusión de la Estructura de Operación por Procesos.** La estructura de operación por procesos será difundida y socializada por la Oficina de Planeación, con el apoyo de los jefes de las dependencias y servidores públicos.

**Artículo 15. Difusión y socialización de los Procesos y Procedimientos.** Los presentes procesos y procedimientos, serán socializados y difundidos, especialmente a los servidores públicos responsables de su 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.

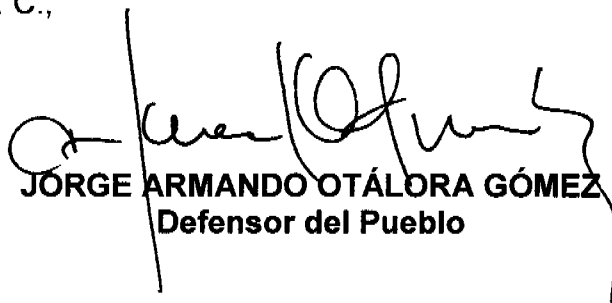
Igualmente, se pondrán a disposición de los servidores públicos de la Entidad a través de los medios virtuales con que cuenta la misma




**Artículo 16. Vigencia y derogatorias.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga cualquier acto administrativo que le sea contrario, en especial las Resoluciones Nos. 1202 de 2008, 2007 de 2010, 1822 de 2013 y 1934 de 2014.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

19 OCT. 2015

Dada en Bogotá, D. C.,

  
**JÓRGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ**  
Defensor del Pueblo

Aprobó: Alfonso Cájiao C - Secretario General   
Revisó: Henry O Santana C - Jefe Oficina de Planeación (E)   
Ricardo Arias - Jefe Oficina de Control Interno   
EMSH  
Preparó: MFGV 