

**Plan estratégico**  
**“PRIMERO EL SER HUMANO”**  
2012-2016





## EQUIPO DIRECTIVO





PLAN ESTRATÉGICO  
"PRIMERO EL SER HUMANO"  
2012-2016

RODRIGO DE JESÚS ARDILA VARGAS  
*Personero Municipal*

MAURICIO HOYOS SIERRA  
*Jefe Oficina de Planeación*

CRÉDITOS:  
*Coordinador General*  
Mauricio Hoyos Sierra-Jefe Oficina de Planeación

COLABORADORES  
Jaime Alberto Cárdenas Montoya  
*Profesional Universitario Abogado*  
Juan Fernando Duque Benjumea  
*Profesional Universitario Abogado*  
Luis Fernando Bustamante Arismendy  
*Jefe Oficina de Control Interno*

EQUIPO DIRECTIVO

Rodrigo de Jesús Ardila Vargas  
*Personero Municipal*

Martha Ligia Mejía Jaramillo  
*Personera Auxiliar*

Luis Fernando Bustamante Arismendy  
*Jefe Oficina de Control Interno*

Diana Patricia Guerra Mazo  
*Asesora 20D*

Juan Fernando Gómez Gómez  
*Asesor 20D*

Juan Felipe Mejía Olano  
*Jefe Oficina de Comunicaciones*

Héctor Francisco Preciado  
*Personero Delegado 20D*

Carlos Eduardo Durán Franco  
*Personero Delegado 20D*

Jesús Alberto Sánchez Restrepo  
*Personero Delegado 20D*

Gloria Elena Blandón Velásquez  
*Personera Delegada 20D*

María Vidalia Betancur Salinas  
*Personera Delegada 20D*

Claudia Alejandra Ramírez Pérez  
*Personera Delegada 20D*

Carlos Mario Montoya Munera  
*Personero Delegado 20D*

Mauricio Hoyos Sierra  
*Jefe Oficina de Planeación*

## MISIÓN

La Personería de Medellín tiene como misión la promoción y defensa de los derechos de las personas, la vigilancia de la conducta oficial y de la gestión pública, y la protección del interés público y del hábitat, para contribuir a la sana convivencia y al cumplimiento de los fines del Estado.

## VISIÓN

La Personería de Medellín será una entidad líder en la promoción y defensa de la dignidad del ser humano, mediante gestión de procesos que garanticen la sostenibilidad del medioambiente, y la eficacia y la transparencia de la gestión pública.

## VALORES

- **RESPECTO POR LAS PERSONAS.** Las actividades de la Entidad se inspiran en el respeto por las personas, sus valores y libertad de cultos.
- **VALORES ÉTICOS.** El comportamiento de los funcionarios de la Entidad debe basarse en los siguientes valores ético: la honestidad, la integridad, la igualdad, la transparencia y la lealtad.
- **COMPROMISO CON LAS PERSONAS.** La entidad orientará su acción hacia las personas y la comunidad en general, para satisfacer sus necesidades y expectativas, y ofrecerle un servicio de excelente calidad.
- **TALENTO HUMANO.** El talento humano es nuestro patrimonio fundamental; lo respetamos y le ofrecemos oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.** La Entidad contribuye al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida en nuestra Ciudad.

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería de Medellín desarrolla su gestión fundamentada en el mejoramiento continuo de los procesos para la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del medioambiente y la vigilancia de la conducta oficial, con el fin de realzar la dignidad del ser humano en un ambiente organizacional que le facilite al talento humano alcanzar la eficacia en su labor y hacer uso eficiente de los recursos que le son asignados.

## Presentación

La Personería de Medellín, como entidad adscrita al Ministerio Público, desarrolla una gestión orientada a la guarda y promoción de los derechos humanos, a la vigilancia de la conducta oficial y a la protección del interés público. Los resultados obtenidos, fruto de su gestión, le han permitido, durante los últimos años, posicionarse como una entidad modelo dentro del contexto local y nacional.

Para el cuatrienio 2012-2016, que me corresponde dirigir, he asumido con mi equipo de trabajo el reto de aumentar y mejorar aún más esa percepción ciudadana, mediante el diseño de objetivos y estrategias que permitan, no solo una mayor cobertura de nuestros servicios y una mayor cercanía con la comunidad, sino una mayor efectividad en los resultados del desarrollo de nuestros procesos y de nuestros proyectos.

Para enfrentar este reto, hicimos un ejercicio participativo, que tuvo como eje central el ser humano, bandera de mi programa, ejercicio que entregó como resultado el Plan Estratégico que hoy presentamos a la comunidad y a la opinión pública, en aras de disponer de un referente donde se plasme la hoja de ruta de la Personería en estos cuatro años.

En dicho instrumento redefinimos la dirección estratégica plasmada en la misión, la visión y los valores, para diseñar, mediante el alineamiento de sus elementos nucleares, las directrices que dieron pie a una serie de propuestas, dispuestas a manera de proyectos, que apuntalan los objetivos que se pretenden lograr en el período.

El Plan está sustentado en aspectos que son de vital importancia para la guarda de los derechos humanos, justo, en momentos en los que la ciudad presenta tantas necesidades en este aspecto.

Algunos de los ejes en los que se fundamenta están relacionados con la desconcentración de la Entidad, lo que permitirá llegar directamente a las comunidades y hacer la institución más accesible para las personas. De igual manera, procurará resultados a partir de la prevención y no de



la sanción y buscará convenios nacionales e internacionales que permitan coadyuvar en el mejoramiento continuo de la Entidad.

Por último, es importante acotar que la formulación de este Plan Estratégico es el resultado del trabajo conjunto de los miembros de la alta dirección quienes, en su calidad de voceros de todas las instancias funcionales de la Personería, aportaron a la formulación de los contenidos que servirán de base para materializar los objetivos de corto y mediano plazo, siempre pensando en la dignidad humana, así como para dar respuesta a muchas de las inquietudes y peticiones que durante años ha venido planteando la comunidad.

Al hacer la presentación del Plan Estratégico “Primero el Ser Humano” 2012-2016, esperamos contribuir de manera efectiva a elevar la calidad de vida de las personas de la ciudad de Medellín.

El Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano” se adopta mediante la Resolución 235 del 21 de junio de 2012.

Rodrigo Ardila Vargas  
Personero



## Introducción

La elaboración de los instrumentos que guían la gestión de una organización debe responder de manera categórica a las necesidades que le presenta el entorno y a la forma como las diferentes instancias administrativas, sean estas misionales, estratégicas o de apoyo, piensan o diseñan el modo de dar la mejor respuesta a ese entorno.

Pues bien, para que dichos instrumentos cumplan de manera efectiva con las expectativas que se derivan de su proceso de construcción, se debe acudir, necesariamente, al concurso de todos los involucrados en la gestión. Son ellos el pilar fundamental para poder edificar la estrategia y construir los objetivos y las metas, al igual que la forma de alcanzarlos, evaluarlos y controlarlos.

Es este tipo de ejercicio el que la ha permitido a la Personería de Medellín elaborar su carta de navegación estratégica por excelencia para el cuatrienio 2012-2016, donde se plasman las principales iniciativas con que se pretende entregarle a la ciudad de Medellín el resultado de una labor confiada a un equipo de trabajo que tiene como referente, además de su voluntad de servicio, el mandato constitucional y el programa del señor Personero que descansa en una acción centrada en la dignidad de ser humano.

El Plan Estratégico “Primero el Ser Humano”, que es el nombre dado a dicha carta de navegación, es el resultado de un ejercicio participativo donde se presenta una serie de propuestas, encaminadas a hacer de la Personería una entidad con un compromiso social digno del ente de control que se merece una ciudad como Medellín.

Su componente estratégico parte del alineamiento de la visión, la misión y la política de calidad, que permitan de manera coherente plasmar sus directrices en objetivos orientados por políticas claras que faciliten, a su vez, el diseño de unas estrategias plasmadas en proyectos.

El contenido del plan tiene en su primera parte el significado de la Personería en el ordenamiento constitucional y legal del país para, luego, hacer un recorrido histórico de la Personería de Medellín y lo que ha significado su existencia en sus años de vida.

Posteriormente se relaciona el enfoque programático que apuntala sus contenidos en las intenciones del señor Personero y su programa de gobierno corporativo, el cual centra toda su atención en el ser humano y su dignidad como persona con unos derechos que en todo momento deben ser respetados y acatados por todos los sectores y actores que conviven dentro de la ciudad.

Luego se centran los contenidos en aspectos eminentemente técnicos, donde se relaciona el enfoque metodológico con que se realizó el ejercicio, y la forma como todas y cada una de las instancias de la entidad fueron transformando las funciones que otorgan la Constitución y la ley en directrices que lograron consolidarse en la construcción de la misión, de la visión y de la política, para finalmente estructurar toda una propuesta contenida en este texto que hoy se entrega a la comunidad.

Las cuatro líneas estratégicas que se encuentran a continuación no son más que las definiciones y al alineamiento de los objetivos con la política, las estrategias y los proyectos, que son finalmente los instrumentos para la definición de las acciones con que se espera obtener no solo las metas y los resultados, sino la forma de medirlos y su evaluarlos.

El Plan Estratégico "Primero el Ser Humano" define, además de las cuatro líneas estratégicas, siete objetivos estratégicos; en la primera línea se contemplan dos; en la línea dos se contempla uno; en la tercera línea, uno, y en la cuarta, cinco objetivos estratégicos.

La primera línea hace especial énfasis en la prevención de la vulneración de los derechos humanos y en el mayor acercamiento de los servicios de la Personería a la comunidad; en cuanto a los observatorios, dado su trascendencia, se definen acciones para reforzar los actuales y crear algunos otros que se consideren necesarios para hacer más efectiva la labor de la Personería.

La línea correspondiente a la Vigilancia de la conducta oficial contempla, entre otras de sus iniciativas, una acción más dirigida a prevenir la acción del Estado para que resulte más clara y transparente a la comunidad, y disminuya, igualmente, el número de investigaciones y de sanciones a quienes desempeñan la función pública.

La protección del interés público tiene entre sus funciones dar a conocer a las personas sus derechos y sus deberes, para que estos se cumplan y aquellos no se sientan vulnerados; en esta dirección, su acción va encaminada a detectar primero las necesidades de conocimiento para que su acción capacitadora tenga sentido.

Por su parte, los procesos administrativos y de apoyo van a ser de gran trascendencia para sustentar lo que se pretende con el nuevo estilo de dirección, sobre todo en lo que tiene que ver con la restructuración locativa, la logística para hacer una atención más descentralizada y la restructuración administrativa, de cara a apropiarse más del enfoque por procesos y procurar el desarrollo del talento humano.

Los proyectos suman, en total, diecinueve, asignados de la siguiente manera: ocho, a la línea estratégica uno; tres, a la línea estratégica dos; dos, a la línea estratégica tres, y seis, a la línea estratégica cuatro.

Se espera, al finalizar este mandato, contar con una Personería con puntos de atención en los corregimientos y en las comunas de mayor conflicto; con una acción menos correctiva y más preventiva; con una mejor atención a las víctimas; con una comunidad más conocedora de sus derechos y de sus deberes; con una sede y una logística de atención eficiente, en fin, con toda una infraestructura humana, programática y física que contribuyan a una mayor efectividad y a un mayor respeto por el ser humano.



## Antecedentes históricos

El origen de las personerías como defensoras de los intereses de la comunidad se remonta casi al mismo momento en que la sociedad se organiza como Estado y conforma el aparato de control social que salvaguarda los intereses de la misma sociedad.

En Roma, se conocieron instituciones con rasgos característicos de las personerías. Los “curiosi” eran personas sin funciones judiciales, encargadas de vigilar el cumplimiento de los decretos del emperador. Pero la que más se acercó fue la del defensor “civitatis”, quien defendía a los ciudadanos contra las arbitrariedades de los funcionarios. En la Edad Media, se conocían las personerías con funciones fiscales o como parte en los procesos penales. En España, existían fiscales nombrados para los tribunales de la Inquisición. También existió un procurador adscrito que tenía la misión de denunciar los delitos contra la Administración Pública y de Justicia, y representar a la sociedad en las causas criminales.

Durante la República, la Ley del 11 de marzo de 1825, al reglamentar la organización de las municipalidades, incluyó al procurador municipal, encargado de representar los intereses municipales. En 1830, con la Ley Orgánica del Ministerio Público, se dispuso que los síndicos personeros formaran parte del Ministerio Público. La Ley 3ª de 1848 estableció que el presidente del concejo municipal ejercería las funciones del personero, y en 1850 se asignó el nombramiento y remoción de los personeros a los concejos municipales, y se autorizó su concurrencia a las sesiones del cabildo, con voz pero sin voto.

Más recientemente, el Acto Legislativo 3 de 1910 dio a los concejos municipales la facultad de nombrar jueces, personeros y tesoreros municipales. La Ley 4ª de 1913 definitivamente consagró la función de los concejos municipales de nombrar a los personeros y darles sus funciones. Luego se dispuso que el personero ya no fuera el representante legal del municipio, atribución que pasó al alcalde. La Ley 11 de 1986 consagró al personero como defensor del pueblo o veedor ciudadano, y concretó sus

funciones de agente del Ministerio Público. Finalmente, la Ley 3ª de 1990 amplió el período a dos años y complementó sus funciones como defensor del pueblo y de los derechos humanos. Luego, la Ley 136 de 1994 amplió el período a 3 años, e hizo más directa su dependencia del Ministerio Público. Posteriormente, la Ley 617 definió los gastos correspondientes a su funcionamiento. En la actualidad, y mediante la Ley 1031 de 2006, se extendió el período de los personeros a 4 años.

La Personería de Medellín es una entidad de derecho público, creada por Acuerdo 063 de 1932 del Honorable Concejo de Medellín. Ejerce, entre otras, funciones de Ministerio Público en lo local; Defensor del Pueblo; Veedor Ciudadano; encargado de la guarda y promoción de los derechos humanos; la protección del interés público, y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas del orden municipal.

La dirección oficial de la Institución en Medellín es Calle 44 No. 52-165, piso 11, edificio Centro Administrativo Municipal, teléfono 384 99 99, fax 381 18 47; e-mail: [info@personeriamedellin.gov.co](mailto:info@personeriamedellin.gov.co)

## **El papel de la Personería en la sociedad**

Según los artículos 113 y 118 de la Constitución Política, la Personería Municipal es un órgano de control del nivel territorial, con autonomía administrativa, presupuestal y contractual, cuyo titular es el Personero Municipal elegido por el Concejo. Funcionalmente está integrada al Ministerio Público cuyo supremo director es el Procurador General de la Nación.

Cumple tres grandes funciones señaladas en el artículo 118 de la Constitución Política:

1. La guarda y promoción de los derechos humanos,
2. La protección del interés público, y
3. La vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el ámbito municipal, excepto el alcalde, los concejales y el contralor, a menos que tal función le sea delegada por el Procurador General de la Nación.



La Ley 136 de junio 2 de 1994, sobre organización y funcionamiento de los municipios, le asigna el cumplimiento de 23 funciones. Otras normas le señalan funciones adicionales en defensa de los derechos de la sociedad, la comunidad organizada, los ciudadanos o del mismo Municipio. La Ley 617 de octubre 6 de 2000 le atribuyó la función de Veedor del Tesoro en el ámbito municipal.

Debe velar por el cumplimiento de las reglas de la democracia, los principios del Estado social de derecho y el respeto a los derechos fundamentales de las personas. En cumplimiento de esta función, debe cuidar y proteger al ciudadano y a las comunidades de los actos arbitrarios en que incurran los funcionarios o servidores públicos o los particulares que ejercen funciones públicas.

El personero mantiene, además, su antigua condición de defensor del pueblo y de veedor ciudadano. Es titular de una expresión genuina de representación política indirecta derivada del mandato popular otorgado por la ciudadanía al Concejo Municipal, para que desarrolle, de manera material y permanente, una acción de vigilancia y fiscalización sobre la administración. En este sentido, es una extensión del control político-administrativo que sobre la gestión de la municipalidad ostenta la corporación edilicia.

Simultáneamente, la Personería es vocera de la comunidad e intermediaria entre esta y el Estado. Es, además, un importante gestor del desarrollo y participación de los organismos de la sociedad civil, tales como las veedurías, asociaciones, cooperativas, juntas comunales, asociaciones de padres de familia y organizaciones sindicales, entre otras, en la vida democrática y la gestión de las autoridades municipales.

Su condición de representante de la sociedad y de los ciudadanos le impone la obligación de interponer las acciones constitucionales y legales que permitan hacer respetar y materializar, a través de las decisiones judiciales, los derechos fundamentales de las personas, no solo ante el Estado, sino ante las entidades privadas que vulneren sus derechos.

La naturaleza de la personería y la textura abierta de la norma constitucional que le asigna sus funciones permiten que, a través del legislador, se le asignen nuevas funciones y responsabilidades como la asesoría y apoyo que debe brindar a víctimas y desplazados, suministrando información sobre las entidades que deben atender sus necesidades y la recepción de declaraciones que harán parte del registro único de víctimas establecido en la ley 1448 de 2011.

## Enfoque programático

### POSTULADOS

- Primero el ser humano
- Menos demanda de servicios, más prevención
- Garantía de derechos
- Prevenir antes que sancionar
- Más realidades que voluntades

### EJES MISIONALES

- Guarda y promoción de los derechos humanos
- Protección del interés público
- Vigilancia de la conducta oficial
- Solución alternativa de conflictos

### GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Garantizar actuaciones de defensa de los derechos humanos individuales y colectivos de la sociedad.
- Fortalecimiento de la atención y defensa de personas o grupos vulnerables o en estado de indefensión. Promover los derechos humanos.
- Seguimiento y control de los recursos con destinación específica en materia de promoción, protección y defensa de los derechos humanos.
- Descentralización de los servicios de la entidad a comunas y corregimientos con mayor demanda de atención.
- Fortalecer la asesoría y atención a las víctimas y sus representantes.



## **PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO**

- Formar a la comunidad en derechos y deberes, partiendo de una construcción colectiva sobre sus requerimientos y necesidades.
- Fomentar la participación ciudadana.
- Impulsar el control social.
- Interponer acciones legales en defensa del patrimonio público.
- Interponer acciones legales en defensa de los derechos colectivos y del ambiente.

## **VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL**

- Seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Municipal con relación a los derechos fundamentales.
- Desarrollo de acciones tendentes a la implementación de herramientas que permitan mitigar los riesgos de corrupción.
- Acompañamiento preventivo a los procesos de contratación pública en las tareas que le competen a la Personería.

## **SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS**

- Evaluar y mejorar el impacto del Centro de Conciliación en la Administración de Justicia.
- Efectuar seguimiento a los acuerdos conciliatorios.

## **EJES TRANSVERSALES**

- Gestión del conocimiento
- Modernización tecnológica
- Nueva sede
- Fortalecimiento de las finanzas
- Fortalecimiento y cualificación de los sistemas de información de la Personería.



## Principios y valores programáticos

1. La Dignidad del Ser Humano, como aspecto nuclear de la misión de la entidad.
2. La Disponibilidad de la Personería, para que todos los usuarios accedan, de manera ágil y en el menor tiempo posible, a la solución de sus necesidades.
3. La Prevención, entendida como una forma de ejercer el control que le es propio, de tal manera que facilite la vigilancia de las entidades oficiales y la de sus servidores.
4. La Comunicación, como un instrumento que permita la participación y el acercamiento entre la comunidad y la Personería.
5. La Capacitación, fundada en las necesidades de conocimiento de la comunidad sobre sus reales derechos y deberes.
6. La Efectividad como resultado de una gestión organizacional fundamentada en el cumplimiento integral del mandato constitucional.

## Enfoque metodológico

El proceso de construcción del plan estratégico se fundamenta en dos componentes: de un lado, la parte filosófica centrada en su razón de ser, y del otro, en la definición de los instrumentos que le permitan su operativización.

Dichos componentes, a su vez, posibilitan vivir el proceso de construcción en tres momentos, así:

- **Primer momento: el mandato constitucional**

Se concibe como el punto de partida de todo el engranaje institucional y está definido en la Carta Política, donde expresamente se le asignan las funciones de la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, la Vigilancia de la Conducta Oficial y la Protección del Interés Público. Ahí en ese momento, por eso lo hemos denominado el primero, se está dando el



inicio para la construcción de la estrategia, pues dichas funciones son los elementos constitutivos de la misión institucional.

Con ese mandato constitucional se emprende la tarea de conformar el equipo de trabajo que permita, de una parte, definir las pautas a seguir y el control a las actividades de construcción, y de otra, que vaya recolectando información y construyendo el plan como tal.

Para efectos de la coordinación y control se conformó un equipo, denominado Equipo Ejecutivo, integrado por un consultor externo, la personera auxiliar, el equipo de planeación y el representante de la Oficina de Control Interno.

Por su parte, el equipo encargado del aporte de la información y la construcción de la estrategia, denominado Equipo Operativo, estuvo integrado por los jefes de cada una de las áreas que componen las unidades de la Personería: Derechos Humanos; Atención al Público, Oficina Permanente de Derechos Humanos y Ministerio Público en lo Penal, Vigilancia de la Conducta Oficial; Vigilancia Administrativa y Disciplinaria, y Protección del Interés Público; Formación Ciudadana y Solución Alternativa de Conflictos.

Se discutieron luego los diferentes enfoques metodológicos para este tipo de ejercicios, se logró el consenso y, en reunión de presentación al señor Personero, se aprobó con todos sus instrumentos y formatos, para la recolección y análisis de la información.

Alrededor de la metodología se determinó que el Plan Estratégico estaría conformado por la parte filosófica y de directrices, denominada Direccionamiento Dirección Estratégica, y una segunda parte estructurada en objetivos, políticas y proyectos, denominada Plan de Desarrollo.

- **Segundo momento: programa del señor Personero**

### **Dirección Estratégica**

Previa la capacitación impartida a los equipos por parte del consultor, se dio inicio a la definición de los elementos nucleares de la misión y a la elaboración de propuestas del enunciado, teniendo en cuenta las directrices

de su razón de ser establecidas en la Constitución Política y en el programa del señor Personero, plasmado en su discurso de posesión.

Este último aspecto tiene como eje central **la dignidad del ser humano** que se sustenta en una tríada conformada por **la prevención**, como un principio para evitar hasta donde sea posible la vulneración de los derechos de las personas: si actuamos antes y con fundamentos, evitamos la vulneración y el tener que sancionar; **la descongestión**, como una directriz del componente logístico para optimizar no solo la atención personalizada, sino ampliar el radio de acción de la Personería dentro de su jurisdicción, y **la efectividad** como el principio directamente relacionado con el impacto de la acción de la Entidad.

Cada unidad bajo la dirección de su líder natural y sus inmediatos, se dio a la tarea establecida. En reunión conjunta con los integrantes de ambos equipos se escucharon y se debatieron las diferentes propuestas, teniendo en cuenta los componentes internos y externos de la organización, hasta lograr un consenso para la definición de su misión.

A partir de su definición, se procedió luego con la visión y la política de calidad que permitieran dejar en claro el direccionamiento estratégico de la Personería.

- **Tercer momento**

#### **Definición del Plan de Desarrollo**

Los tres elementos directores, representados en la visión, la misión y la política de calidad, se alinearon y dieron luz a las directrices estratégicas que, a su vez, se erigen como el fundamento para definir los objetivos estratégicos, la política, los objetivos operativos, las estrategias y los proyectos.

Las diferentes instancias tomaron los planes de acción que ya se habían definido para el año, y cotejaron sus actividades con las nuevas directrices; aquellas que se asimilan con la nueva dirección se incluyen dentro de la estrategia y se complementan con las llamadas a redefinir la nueva forma de gestionar los nuevos objetivos y estrategias propuestos.



Es aquí realmente donde se crea la diferencia en la forma de hacer las cosas; lo que dice el mandato constitucional se debe hacer, tanto desde el punto de vista operativo, como desde la óptica de la estrategia, para hacer más efectiva su labor. Este es el papel que juega la dirección estratégica, de manera general; el plan de desarrollo, de manera particular, y los proyectos, de manera específica.

## LÍNEA ESTRATÉGICA LA DIGNIDAD DEL SER HUMANO

### PROCESO: GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La dignidad humana, como atributo inherente a todas las personas, es un principio fundante de la Constitución Política de Colombia de 1991; es la fuente de la cual emanan los derechos fundamentales, es el reconocimiento y la apropiación de los valores del respeto a la vida, a la libertad, a la igualdad y la participación democrática incluyente de las minorías.

Declarar que la dignidad humana representa el primer fundamento del Estado social de derecho implica consecuencias jurídicas a favor de la persona, como también deberes positivos y de abstención para el Estado a quien corresponde velar porque ella cuente con condiciones inmateriales y materiales adecuadas para el desarrollo de su proyecto de vida. Por **condiciones inmateriales** se entienden los requerimientos éticos, morales, axiológicos, emocionales e inclusive espirituales que identifican a cada persona y que siendo intangibles e inmanentes deben ser amparados por el Estado, pues de otra manera la persona podría ser objeto de atentados contra su fuero íntimo y su particular manera de concebir el mundo. Por **condiciones materiales** han de entenderse los requerimientos tangibles que permiten a la persona vivir rodeada de bienes o de cosas que, según sus posibilidades y necesidades, le permiten realizar su particular proyecto de vida<sup>1</sup>.

Como valor supremo, la dignidad irradia el conjunto de derechos fundamentales reconocidos, los cuales encuentran en el libre desarrollo

<sup>1</sup> Sentencia C-336 de 2008.

de la personalidad su máxima expresión; por ello, las manifestaciones ideológicas, políticas, culturales o sociales son parte del acervo de derechos objeto de la protección del Estado y, en especial, del Ministerio Público. En consecuencia, el principio de la dignidad humana atiende necesariamente a la superación de la persona, respetando en todo momento su autonomía e identidad y las condiciones materiales para su supervivencia; representa todo lo que en concepto de la persona es valioso para ella.

Por ello, además de hacer respetar el fuero íntimo de las personas, la Personería debe hacer respetar y buscar que se mejoren las condiciones de vida de los habitantes de Medellín, vigilando la conducta de los servidores públicos para que los servicios que les presta el Municipio atiendan las necesidades que el ser humano requiere para su desarrollo.

Teniendo en cuenta que la promoción y protección de los derechos humanos hacen parte de la misión constitucional y legal de la PERSONERÍA DE MEDELLÍN, su accionar se orienta hacia su defensa y reivindicación, con coherencia y visibilidad, mediante el desarrollo de actividades de interés ciudadano, entre ellas: el fomento de diálogos participativos sobre la protección de los derechos humanos; la lucha contra la violencia intrafamiliar; la protección especial para las mujeres y los hombres que enfrentan violencia y discriminación; la lucha contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, y la protección de los derechos de los niños y de las minorías; asimismo, proclamamos la universalidad e indivisibilidad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, y los principios de igualdad y solidaridad. En especial, asumimos el compromiso de situar la defensa de los derechos humanos en el principal objetivo de nuestra labor, la cual desarrollaremos en armonía con lo propuesto en el Programa "MEDELLÍN PROTEGE LOS DERECHOS HUMANOS", componente 1- SEGURIDAD, CONVIVENCIA, DERECHOS HUMANOS Y GOBERNABILIDAD, de la línea 1 del Plan de Desarrollo de Medellín, "Medellín un Hogar para La Vida", 2012-2015, que incorpora los mandatos contenidos en la Ley 1450 de 2011, el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "PROSPERIDAD PARA TODOS", Capítulo V, literal C, "DERECHOS HUMANOS, DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO Y JUSTICIA TRANSICIONAL".



El reconocimiento superior de la dignidad como principio fundante exige un trato especial para el individuo, de tal forma que la persona se constituye en un fin para el Estado que vincula y legitima los poderes públicos objeto de vigilancia de la Personería, que en su función de guarda y promoción de los derechos humanos debe convertir este principio en un parámetro que oriente todas las actuaciones de la función pública que le ha sido encomendada por el legislador.

## **LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN EN LA DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA**

La dignidad que posee la persona humana no depende de ninguna cualificación; se basa en el mero hecho de que es una persona humana, dignidad que le confiere un valor inestimable y la sitúa como razón de ser de todas las instituciones sociales, políticas y económicas. Tal dignidad debe ser respetada, ya sea persona rica, ya sea pobre y sin cultura, o bien, culta, de esta o de aquella raza, de aquel pueblo o de aquel credo religioso. Aunque el ser humano desintegre en algunas formas de degradación social, no pierde su dignidad esencial, y a él se debe respeto, lo cual es privilegio de todas las criaturas humanas. El ser humano está compuesto y unido por un cuerpo y un alma (que se compone de inteligencia y de voluntad), en donde existe una individualidad que hace diferente a cada humano. De la inteligencia y la voluntad se desprenden características esenciales de los seres humanos como la dignidad, la igualdad y la libertad.

Al hacer parte de la misión constitucional y legal de la Personería de Medellín la promoción y protección de los Derechos Humanos, la unidad de Guarda y Promoción de los DD. HH., dentro del plan estratégico 2012-2016, priorizará la atención en dignificar al ser humano como actor especial en el desarrollo de la sociedad, reconociendo el valor de la vida, la libertad, la dignidad y otros; buscará siempre la protección, el restablecimiento y la reivindicación de sus derechos fundamentales; implementará planes, objetivos, estrategias y actividades que logren el interés ciudadano hacia una cultura participativa en la defensa, guarda y protección de los De-

rechos Humanos; fomentará y promoverá diálogos participativos que se manifiesten en contra de la violencia familiar, la violencia hacia la infancia y la adolescencia, violencias sexuales y de género, torturas, tratos crueles e inhumanos, y discriminación racial, sexual religiosa, y proclamará siempre la universalidad e indivisibilidad de los derechos y las garantías fundamentales.

En este orden de ideas, se prestarán los servicios a toda la población que acuda a esta agencia del Ministerio Público, de manera oportuna y promoviendo el respeto y la tolerancia, y se orientará y acompañará a las víctimas para que participen en el fortalecimiento de espacios de interlocución permanente donde se formulen estrategias integrales que sean eficaces para obtener la reparación integral.

### **1. 1 Objetivo estratégico**

Observar el cumplimiento efectivo de los derechos de las personas para prevenir su vulneración

#### **– Política**

La gestión de la Personería no solo será de corrección, sino de prevención.

#### **– Proyectos**

1. Plan de concertación institucional para la protección y guarda de los derechos humanos.
2. Elaboración y definición de un marco institucional para la comparecencia ante jueces para la protección de los derechos humanos.
3. Elaboración y definición de un marco institucional para la promoción de los derechos humanos y acompañamiento de las personas para que no se les vulneren.
4. Implementación de la secretaría técnica (Ley de Víctimas).
5. Fortalecimiento de la vigilancia de las políticas y actuaciones que procuren el restablecimiento de los derechos humanos, de la niñez y la adolescencia.



## 1.2 Objetivo estratégico

Realzar las condiciones de los derechos de las personas en la ciudad de Medellín mediante una mejor presencia institucional.

### – *Política*

Los servicios que son responsabilidad de la Personería serán de fácil acceso para las necesidades de los usuarios.

### – *Proyectos*

1. Estructurar estratégicamente el funcionamiento de los observatorios.
2. Estructurar la presencia permanente de la Personería en los corregimientos y comunas.
3. Mejorar el servicio de atención personalizada, mediante la aplicación de la teoría de colas.

## LÍNEA ESTRATÉGICA LA MIRADA A LA GESTIÓN PÚBLICA PROCESO: VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

La gestión pública, entendida como un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo, que articula la planificación, ejecución, seguimiento, evaluación, control y rendición de cuentas de las estrategias del desarrollo económico, social, cultural, tecnológico, ambiental, político e institucional de una administración, sobre la base de unas metas acordadas de manera democrática, tiene en el Personero Municipal el veedor que propende por el ejercicio diligente y eficiente de la misma.

La Personería es el organismo que adelanta y resuelve los procesos disciplinarios contra servidores públicos del municipio y sus entidades descentralizadas y también le corresponde desarrollar acciones dirigidas a prevenir e intervenir para evitar posibles conductas violatorias del orden jurídico, económico y social.



En desarrollo del postulado "*prevenir antes que sancionar*", y una vez fortalecida la capacidad investigativa del talento humano asignado para vigilar la conducta oficial que le permita el adecuado ejercicio de sus funciones, se acometerán las siguientes líneas de trabajo:

### **FUNCIÓN PREVENTIVA**

La Personería debe tener permanente seguimiento a todos los procesos del Municipio y sus entidades descentralizadas, sin coadministrar, pero sí mediante un acompañamiento preventivo para llevar a cabo una tarea de advertencia ante cualquier daño o perjuicio posible de causarse.

*Uno de los pilares fundamentales para evitar la trasgresión del ordenamiento jurídico por parte de los servidores públicos es la difusión que de este se haga por quien tiene la misión de vigilar su conducta; en este sentido, se fortalecerán las actividades de formación y capacitación a los funcionarios y contratistas*

Es necesario formular e implementar criterios de referencia y consulta en materia de cumplimiento del ordenamiento jurídico y de gestión pública, que permitan la unidad en las decisiones que se tomen como órgano de control.

Prevenir significa conocer de antemano para tomar acciones, lo cual requiere del monitoreo de los sistemas de información y seguimiento de la gestión pública, para lograr el conocimiento de los hechos de manera oportuna. Con este mismo propósito se fortalecerá el proceso de comunicación interinstitucional que facilite el conocimiento de fuentes y la coordinación de acciones y decisiones, para obtener información de referencia.

*Una vez detectadas las desviaciones en el acatamiento del ordenamiento jurídico, se procederá a proponer ajustes y correctivos, o definitivamente se iniciarán las investigaciones en ejercicio del control.*

### **Lucha contra la corrupción y la impunidad**

Busca evitar que las acciones u omisiones en ejercicio de la función pública atenten contra el interés general o particular, en beneficio propio o de un tercero; asimismo, garantizar que si dichos hechos llegaran a ocurrir sean



mitigados, corregidos y se emprendan acciones orientadas a prevenir su reincidencia y que sus responsables sean sancionados. En este sentido se desplegarán las siguientes acciones:

- Implementar herramientas o procedimientos de planificación, seguimiento y evaluación de la función pública que permitan mitigar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación de la sociedad y las entidades estatales para generar propuestas de solución consensuadas, orientadas a fomentar y consolidar la transparencia, y erradicar la corrupción en la gestión pública.
- Fortalecer el ejercicio de control social y los procesos de cultura ciudadana orientados a la lucha contra la corrupción, y generar hábitos ciudadanos guiados por principios y valores sociales del respeto social y de reconocimiento de los deberes y derechos.
- Detectar hechos y situaciones de riesgo a través de los medios de comunicación y las veedurías ciudadanas.
- Articular con las organizaciones sociales y gremios económicos la vigilancia de la gestión y la función públicas.

## **FUNCIÓN DE INTERVENCIÓN**

La función de intervención consiste en defender los intereses de la sociedad, vigilar y exigir la aplicación de la Constitución y la Ley en las actuaciones o procesos a cargo de las autoridades administrativas en su función de Ministerio Público.

Esta función se relaciona con la participación activa ante las autoridades administrativas, garantizando el cumplimiento de la normativa, además de la participación en los procesos de conciliación en sede administrativa.

Abarca el seguimiento y control a los procesos disciplinarios adelantados por otras instancias, fijando directrices, medidas y acciones para el ejercicio del control disciplinario. Para efectuar el real seguimiento se pretende construir el sistema integrado de información disciplinario de los procesos que se surten en todas las instituciones del orden municipal.

### *Función disciplinaria*

Es deber de la Personería como órgano de control rituar los procesos de responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos de orden municipal y de sus entidades descentralizadas, conforme al ordenamiento jurídico vigente, así como vigilar que se haga efectiva la responsabilidad disciplinaria, penal, fiscal o patrimonial, de los servidores o exservidores públicos, que por su conducta, hayan sido o puedan ser declarados responsables una entidad municipal.

Compete también vigilar el cumplimiento de la acción de repetición o llamamiento en garantía en caso de procedencia contra el funcionario o exfuncionario, que por su conducta haya generado conciliación o condena de responsabilidad contra el Municipio.

Esta función le permite a esta agencia del Ministerio Público ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales, previa definición de criterios que posibiliten asumir una investigación por competencia preferente o remitirla a la oficina de control interno disciplinario correspondiente.

Es importante considerar iniciativas para reducir el inventario de investigaciones a cargo de la Entidad como presupuesto para su normal operación. Se deberán evaluar los programas promovidos para conseguir la reducción de los índices de procesos, evitando la prescripción, de tal suerte que esa postura de simple minimización no termine defraudando la confianza pública.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Procurar la efectividad en el cumplimiento de los fines del Estado con miras al fortalecimiento institucional de los organismos objeto de vigilancia.

#### ***Política***

La acción de la Personería para la vigilancia de la conducta oficial se hará de manera objetiva y de acuerdo con la normativa vigente.

#### ***Proyectos***

1. Definir un Plan General de Vigilancia Administrativa



2. Estructurar los mecanismos para la suscripción de pactos por la transparencia y el buen gobierno
3. Implementar la oralidad en los procesos disciplinarios en la Personería.

## Estado para todos

### PROCESO: Protección del interés público

El Estado social de derecho, como principio medular de nuestra organización política enfocada a cumplir los valores de la justicia social, tiene como eje central el ser humano, en una íntima interrelación entre el Estado y la sociedad, en donde el papel del Estado consiste en *crear los supuestos sociales para suprimir la desigualdad y garantizar a los asociados condiciones de vida dignas*, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, y asegurar la vigencia de un orden justo, la prevalencia del interés general y la efectividad de los principios, derechos y deberes.

El Estado que permite la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, en su ejecución y supervisión, es el Estado de todos y es la garantía de transparencia, eficiencia y equidad en el resultado de la acción oficial. La exigencia ciudadana permanente logra la efectividad en el cumplimiento de los deberes por parte del Estado.

La Personería de Medellín reconoce que la presencia continua del funcionario en las diferentes comunas y corregimiento, facilita el acceso a la información y al servicio por parte de la comunidad; el conocimiento de nuestro quehacer misional y campo de acción, posibilidades y limitaciones creando conciencia sobre lo que realmente la sociedad puede esperar de nosotros, generando de esta manera confianza en nuestra institución y evitando que el ciudadano por desconocimiento no utilice los diferentes mecanismos de participación ciudadana a los cuales tiene derecho.

El control ciudadano de la gestión estatal les impone a las personerías municipales el inaplazable papel pedagógico en aras de iniciar la tarea de consolidar el Estado social de derecho plasmado en la Constitución que aún dista mucho de la realidad social.

Lo anterior debe permitir la configuración de una mentalidad participativa de todos los grupos etarios y de los diferentes sectores de la sociedad.

Para el cuatrienio, se considera necesario trabajar de manera articulada con los órganos de control que, a la vez, ejercen funciones de Ministerio Público en los ámbitos nacional, departamental y municipal, con las organizaciones civiles y sociales, con la fuerza pública, con los entes territoriales y las demás unidades de la entidad, con la finalidad de consolidar la información que cada una de ellas maneja desde su respectiva competencia, y conocer de primera mano las necesidades más apremiantes de la comunidad y las debilidades de los diferentes sectores de la ciudad. Ello facilita reconocer las falencias de carácter gubernamental en la prestación de los servicios para el cumplimiento de los fines del Estado. En esta tarea, no se puede dejar de lado la violación de los derechos humanos por los diferentes actores en el conflicto, es decir, se requiere recoger elementos vivenciales y conceptuales para conocer la realidad del momento histórico que afronta la ciudad y, a partir de este reconocimiento, fortalecer el desarrollo de los principios y valores de la participación ciudadana, a través de la difusión y promoción de los derechos fundamentales individuales y colectivos, los mecanismos de protección y participación, y la cultura ciudadana, además de interponer las acciones judiciales cuando sea necesario para la defensa del ordenamiento jurídico.

La Unidad de Protección del Interés Público, en su área de Promoción y Formación, busca a través de sus diversos servicios cumplir con los fines del Estado, específicamente en los relacionados con la protección del interés público y la promoción de los derechos humanos.

Con la formación a la ciudadanía, se busca que la comunidad reconozca sus derechos y deberes y los mecanismos de defensa de los mismos; por otro lado queremos vincular a las entidades gubernamentales para que a través de la pedagogía en la enseñanza den a conocer a la comunidad las funciones que la ley les exige; lo anterior apoyado en la creación y registro público de veedurías ciudadanas, asociaciones de víctimas y defensoras de los derechos de las víctimas, garantizando así un acercamiento más efectivo entre comunidad y entidades públicas a que nos permita motivar día a día la participación ciudadana.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir al posicionamiento institucional de la Personería en los ámbitos local, regional y nacional, mediante la promoción de los derechos y deberes de los ciudadanos.

### – *Política*

La acción de la Personería hará énfasis en el fomento de los mecanismos de participación ciudadana.

### – *Proyectos*

1. Formular y ejecución del plan general de capacitación.
2. Crear y fortalecer una red de veedurías ciudadanas, personeros escolares.

## EFICACIA Y RESPETO POR EL SER HUMANO

Toda entidad pública debe crecer día a día y generar estrategias continuas que le permitan prestar un servicio óptimo a la comunidad, de acuerdo con las competencias que le impone la ley, servicio que debe prestarse y cubrir, por ende, a la mayor cantidad de personas que lo requieran. Para alcanzar estos objetivos, es necesario estar a la vanguardia en aspectos relacionados con capacitación constante y actualizada sobre temas relacionados con nuestras funciones, tecnología adecuada y un talento humano que garantice una atención digna. Todo esto debe estar acompañado de actividades innovadoras que le permitan a la comunidad acercarse y sentir a la Personería como una Entidad amiga que los pueda orientar en temas relacionados con la guarda y protección de los derechos humanos.

Para lograr este acercamiento con la comunidad, el Personero pretende que la Entidad esté presente constantemente en los 5 corregimientos y en las comunas donde se detecten los mayores casos de vulneración de los derechos, evitando así el traslado de la comunidad hasta nuestras sedes principales para ser atendidas; ello permite mayor comodidad, y ahorro de tiempo y dinero de nuestros usuarios, quienes en muchas ocasiones no tienen los recursos para trasladarse.

Se buscará gestionar recursos tanto a escala nacional como internacional que permitan hacer alianzas y convenios para beneficiar a la

comunidad en programas de prevención frente a la vulneración de los derechos humanos.

Se tiene plantado también con los personeros del Área Metropolitana la creación de una unidad para los derechos humanos que permita desde el trabajo conjunto mejorar los resultados en la prevención y atención de las personas.

Todo lo anterior debe ir acompañado de un desarrollo tecnológico y humano adecuado que garantice la prestación de un servicio óptimo y de calidad, buscando principalmente la dignidad del ser humano.

Para alcanzar estas metas, la Personería plantea 5 objetivos estratégicos que le permitirán en este cuatrienio optimizar sus actuaciones y lograr mayor eficacia y eficiencia en la guarda y protección de las personas a las que se les están vulnerando sus derechos fundamentales.

## 1. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejorar las condiciones ambientales y tecnológicas de la Entidad, que faciliten el desarrollo y el compromiso del talento humano.

### – *Política*

La Personería velará por el adecuado mantenimiento de unas condiciones dignas para el desempeño de las funciones de sus empleados.

### – *Proyectos*

1. Reestructuración locativa
2. Actualización tecnológica

## 2. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejorar la competitividad del talento humano de la Institución, para hacer más efectiva la labor de la Personería.

### – *Política*

Los servidores públicos de la Personería tendrán como referente para su crecimiento la competencia y el compromiso con la responsabilidad asignada.



– *Proyecto*

Gestión del talento humano

### 3. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir al mejoramiento de la gestión institucional mediante la adecuación de su estructura administrativa al sistema de gestión.

– *Política*

La organización de la Personería tendrá como fundamento para el desarrollo de su gestión, la dirección estratégica plasmada en la visión, la misión y los valores.

– *Proyecto*

Reestructuración administrativa

### 4. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Optimizar la gestión en el uso de los recursos financieros, en aras de elevar los niveles de la eficiencia operativa.

– *Política*

El manejo de los recursos financieros estará enmarcado por la racionalidad en el gasto.

– *Proyecto*

Definición de proyectos especiales donde sea posible la vinculación de recursos, via cooperación internacional.

### 5. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Rediseñar el sistema de gestión institucional.

– *Política*

La aplicación, con eficacia, de las herramientas administrativas que nos ofrece la ley.

– *Proyecto*

Diseño metodológico para la evaluación y seguimiento de la gestión institucional, mediante la modificación de procesos y procedimientos de los sistemas de gestión.