 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	1	de	33		

## 1. INDICE

### 1. INDICE

### 2. OBJETO

### 3. ALCANCE DEL MANUAL

### 4. CONTENIDO

#### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.2 Antecedentes históricos

4.3 Estructura organizacional

4.4 Marco filosófico de la Personería Distrital de Medellín

4.4.1 Valores

4.4.2 Visión

4.4.3 Misión

#### 4.5 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN

#### 4.6 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.7 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

#### 4.8. ALCANCE DEL SISTEMA

4.8.1 Guarda y Promoción de los Derechos Humanos

4.8.2 Protección del Interés Público

4.8.3 Vigilancia de la Conducta Oficial

4.8.4 Solución Alternativa de Conflictos

#### 4.9 REVISIÓN DE APLICABILIDAD DE REQUISITOS

#### 4.10 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

4.10.1 Direccionamiento Institucional

4.10.2 Prestación del Servicio

4.10.3 Procesos de Gestión

4.10.4 Medición, Análisis y Mejora

#### 4.11 SECUENCIA E INTERACCIÓN

4.11.1 Criterios Y Métodos

4.11.2 Recursos e información

#### 4.12 CONTRATACIÓN DE PROCESOS

#### 4.13 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.13.1 Manuales del Sistema de Gestión de la Calidad

4.13.2 Control de documentos


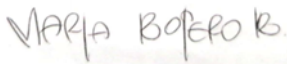

#### 4.14 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN


4.14.1 Compromiso de la Dirección

4.14.2 Relación con las partes interesadas

#### 4.15 POLÍTICA Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS O DE CALIDAD

4.15.1 Política de Calidad

REVISÓ			IMPLEMENTÓ Y SUBIÓ AL SIG:			APROBÓ:			
DIEGO HERNANDO ZULUAGA SERNA			MARIA ALEJANDRA BOTERO BOTERO			FERNANDO ANDRÉS VALENCIA VALLEJO			
 PERSONERÍA DE MEDÉLLIN DISTRITAL DE MEDÉLLIN WILDO S.G.C.			 MARIA BOTERO B.						
FIRMA			FIRMA			FIRMA			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	NRO. RESOLUCION	DIA	MES	AÑO
09	04	2026	3	04	2026	194	09	04	2026

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	2	de	33		

4.15.2 Objetivos de Calidad

#### **4.16 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

4.16.1 Responsabilidad y autoridad

4.16.2 Responsabilidad y autoridad, con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad

4.16.3 Comunicación interna

4.16.4 Revisión por la dirección

#### **4.17 GESTION DE RECURSOS**

4.17.1 Gestión del Talento Humano

4.17.2 Recursos Físicos

4.17.3 Gestión Financiera, jurídica y contractual

#### **4.18 PRESTACION DEL SERVICIO**

4.18.1 Planificación de la prestación del servicio

4.18.2 Caracterización de los procesos

4.18.3 Identificación y trazabilidad de los procesos

4.18.4 Propiedad de los Usuarios

#### **4.19 MEDICION ANALISIS Y MEJORA**

4.19.1 Seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas

4.19.2 Auditorias integrales

4.19.3 Seguimiento al sistema de gestión

4.19.4 Seguimiento y medición de los procesos

4.19.5 Seguimiento a la satisfacción de otras entidades del sector público

4.19.6 Seguimiento a la satisfacción de proveedores

4.19.7 Seguimiento a la satisfacción de los contratistas

#### **4.20 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

#### **4.21 ANALISIS DE DATOS**

#### **4.22 MEJORA**

4.22.1 Mejora Continua

4.22.2 Acción Correctiva

4.22.3 Acciones derivada de observaciones

#### **4.23 NORMA FUNDAMENAL**

4.23.1 Tipos de Documentos del SGC

4.23.1.1 Manual

4.23.1.2 Norma

4.23.1.3 Caracterización

4.23.1.4 Procedimiento

4.23.1.5 Formato

4.23.2 Aspecto de forma de los documentos

4.23.2.1 Formato

4.23.2.2 Codificación


4.23.2.3 Presentación y diseño de la página

4.23.2.4 Diseño del párrafo

4.23.2.5 Tipo de letra

4.23.3 Contenido según el documento

4.23.4 Otras consideraciones

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	3	de	33		

- 4.23.4.1 Actualizaciones
- 4.23.4.2 Elaboración de documentos
- 4.23.4.3 Vigencia de los documentos
- 4.23.5 Control de documentos

## 2. OBJETO

El Manual de Calidad de la PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN es el documento que identifica y describe la secuencia e interacción de los procesos y las disposiciones generales planificadas para llevar a cabo las actividades necesarias con el fin de mantener y mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la institución.

Este documento da respuesta a los requisitos establecidos para Sistemas de Gestión de la Calidad en la norma NTC ISO 9001:2015, MECI 1000:2014.

## 3. ALCANCE DEL MANUAL

El alcance del Sistema de Gestión se ha establecido para los cuatro grupos de procesos que conllevan al cumplimiento de nuestra misión: Guarda y Promoción de los Derechos Humanos; Protección del interés Público, Vigilancia de la Conducta Oficial y Solución Alternativa de Conflictos. El campo de aplicación de este documento abarca todas las áreas directivas, administrativas y operativas de la institución que realizan actividades relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.

## 4. CONTENIDO

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN


Personería Distrital de Medellín es una entidad de derecho público, creada con la expedición del 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 Carrera 53A N°42-101 Centro Cultural Plaza de la Libertad  
Teléfono 384 99 99, Fax: 381 18 47; e-mail: [info@personeríamedellín.gov.co](mailto:info@personeríamedellín.gov.co)

### 4.2 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 encargados 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

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	4	de	33		

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 reglamentarse la organización de las municipalidades se 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 darle sus funciones. Luego se dispuso que el personero ya no es 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, 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 extendió el período de los Personeros a 4 años.


#### 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El acuerdo Municipal 08 de 2002 expedido por el Concejo de Medellín establece la estructura organizacional de la Personería de Medellín, la cual queda de la siguiente forma:

La estructura actual de la Personería de Medellín muestra lo siguiente:

1. Despacho del Personero Municipal
2. Oficina de Planeación
3. Dirección de Control Interno
4. Oficina de Comunicaciones
5. Personería Auxiliar
6. Unidad Para La Guarda Y Promoción De Los Derechos Humanos
7. Unidad Para La Vigilancia De La Conducta Oficial
8. Unidad Para La Protección Del Interés Público.

En el mismo acuerdo Municipal se establece la siguiente planta de cargos:

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	5	de	33		

N°. DE EMPLEOS	DENOMINACION	NIVEL
01	Personero Municipal	Directivo
01	Personero Auxiliar	Directivo
01	Director de Control Interno	Ejecutivo
01	Jefe Oficina Planeación	Ejecutivo
07	Personero Delegado	Directivo
23	Personero Delegado	Directivo
02	Asesor	Asesor
01	Jefe Oficina de Comunicaciones	Ejecutivo
38	Abogado Asesor	Profesional
01	Contador	Profesional
02	Secretaria Ejecutiva	Administrativo
20	Auxiliar de Personería	Administrativo
2	Conductor	Operativo
TOTAL DE EMPLEOS		100

#### 4.4 MARCO FILOSÓFICO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLIN

##### 4.4.1 Valores:


La Personería Distrital de Medellín ha establecido los siguientes atributos y cualidades de los integrantes de su organización como una convicción que tienen para el ejercicio de sus funciones y obligaciones, buscando siempre cumplir con nuestro lema institucional “Personería para Todos” y son:

**COMPROMISO:** somos conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**RECTITUD:** los integrantes de la entidad actúan de forma transparente, atenta, con suma educación, siempre con sinceridad, se comportan de manera justa, íntegra y de manera firme en sus decisiones, reconociendo el camino correcto íntimamente relacionado con la verdad.

**TRANSPARENCIA:** comunicar la realidad de la entidad a todas las partes interesadas, dentro de un clima de confianza. La entidad se caracteriza por asumir una práctica social guiada por la sinceridad y por la total accesibilidad a toda la información vinculada, con las excepciones de ley, la participación de todos los funcionarios en la toma de decisiones y que concierne e interesa a la opinión pública.

**HONRADEZ:** hace referencia a la forma como actúan en el ejercicio de sus funciones todos los servidores de la entidad, constituyéndose en una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	6	de	33		

con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**LEALTAD:** asumimos el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creemos y en quien creemos. Consiste en la obediencia de las normas, el honor, la gratitud y respeto, lo que implica cumplir con nuestros compromisos aún frente a circunstancias cambiantes o adversas

**RESPETO:** implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones. Es un valor que permite a los servidores de la Personería Distrital de Medellín reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos, reconociendo, valorando y tratando de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. El respeto no solo se manifiesta hacia la actuación de las personas o hacia las leyes, también se expresa hacia la autoridad.

**DILIGENCIA:** cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


## PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería Distrital de Medellín, y que constituyen el conjunto de pensamientos que soportan la cultura organizacional; por lo tanto, son compartidos por todos sus integrantes.

- Cultura del servicio público, con compromiso y pertinencia en las decisiones.
- Responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad y consenso.
- Reconocimiento de la dignidad humana como finalidad de nuestros servicios.
- La información y la comunicación como fundamento de los procesos institucionales.
- Prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia.

**4.4.2 Visión:** En 2028 seremos la entidad líder en la protección y promoción de los Derechos Humanos, y ambientales en el Distrito, reconocida por nuestra transparencia, imparcialidad y capacidad de respuesta efectiva. Inspiraremos confianza y participación ciudadana, impactando el entorno y fortaleciendo el tejido social de Medellín, donde la dignidad y el respeto mutuo sean la norma, velando para que cada individuo se sienta valorado y protegido.

**4.4.3 Misión:** La Personería Distrital de Medellín protege y promueve los derechos humanos, vigila la conducta oficial, y defiende el interés público y el medio ambiente; nos dedicamos a la solución alternativa de conflictos y al fortalecimiento de la diversidad y los grupos poblacionales. En nuestra labor como la Personería para Todos, buscamos estar más cerca de la comunidad, garantizando una atención inclusiva, equitativa, empática y justa para cada ciudadano.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	7	de	33		

#### 4.5 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN

Una característica fundamental en la prestación del servicio en la Personería Distrital de Medellín es la gran importancia que tradicionalmente se le ha dado a la calidad como elemento esencial para el desarrollo de su objeto social y la adecuada relación con la comunidad. Desde inicios del año 2000 se incluyó en el Plan Estratégico institucional el proyecto de certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se otorgó en el mes de agosto de 2001 por parte del ICONTEC.

El Sistema de Gestión está basado en un enfoque por procesos y en el mejoramiento continuo para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

Con este referente, desde sus inicios, La Personería Distrital de Medellín ha estado comprometida no sólo con el cumplimiento de los requisitos mínimos obligatorios promulgados y regulados por el Estado colombiano, sino con la implementación de diferentes herramientas estratégicas y administrativas para el mejoramiento de sus procesos y servicios: ley 489 de 1998, Decreto 4485 de 2009, Modelo Estándar de Control Interno (MEC1000:2014). Decreto 1499 de 2017.

#### 4.6 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Personería Distrital de Medellín determinará los aspectos externos e internos pertinentes para lograr su propósito y Dirección estratégica y que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad, igualmente realizará el seguimiento y la revisión de la información sobre estos aspectos externos e internos. Para ello elaborará un contexto estratégico de la organización a partir de la aplicación de la matriz DOFA, que será analizado y actualizado para la toma de decisiones en la elaboración del plan estratégico de la organización.


#### 4.7 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Personería Distrital de Medellín determinará cuales son las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y sus requisitos, igualmente realizará el seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos, ello a través del proceso Satisfacción de las partes interesadas.

La Organización, en cumplimiento de la enmienda a la norma ISO 9001 aprobada el 23 de febrero de 2024, que introduce requisitos relacionados con el cambio climático, ha evaluado el impacto ambiental y sus efectos sobre las partes interesadas. Con el objetivo de mitigar los efectos del cambio climático en la calidad de los servicios y promover el bienestar de todos los integrantes, lo que ha sido considerado en la elaboración del Plan Estratégico "Personería para Todos 2024-2028".

#### 4.8 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Personería Distrital de Medellín consideró para determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los aspectos considerados en el contexto de la organización, los requisitos de las partes interesadas y el portafolio de servicios que se desarrolla a través de su quehacer.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	8	de	33		

### El Sistema de Gestión se ha establecido para los componentes misionales:

**4.8.1 Guarda y promoción de los Derechos Humanos:** Comprende las diferentes actividades desplegadas en procura de la protección de los Derechos Humanos, las garantías y los deberes constitucionales.

**4.8.2 Protección del Interés Público:** Comprende los diferentes servicios que presta la entidad y que tienen como fin el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y administrativas dentro del estado social de derecho; el fortalecimiento de una cultura participativa y una comunidad formada en sus derechos y obligaciones; así mismo, el desarrollo de formas legales para la solución alternativa de conflictos. Todas estas actividades enmarcadas en alcanzar un mejoramiento de la ciudad y generar una mayor conciencia social en los habitantes

**4.8.3 Vigilancia de la Conducta Oficial:** Se vigila la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas y se adelantan las investigaciones disciplinarias; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales e Intervenir en los procesos contravencionales.

**4.8.4 Solución Alternativa de Conflictos:** Comprende el servicio encaminado a la resolución de los conflictos que admitan transacción, desistimiento o conciliación, que se presenten entre particulares que soliciten y acepten esa intermediación por parte de la Personería.

### 4.9 REVISION DE APLICABILIDAD DE REQUISITOS


Debido a la naturaleza de la organización y a la correspondiente prestación de sus servicios y en consideración a que su no aplicabilidad no tiene como resultado el fracaso al momento de alcanzar la conformidad de los servicios; se ha determinado la no aplicabilidad de los siguientes numerales de la norma y considerando que nuestra Organización no aplica métodos de medición o aparatos para la misma ni elabora diseños de productos o servicios, ello en razón de su misión constitucional y legal, la que es reglada y de obligatorio cumplimiento, que se resumen en tres líneas así: Protección del interés Público, Vigilancia de la conducta oficial y protección y promoción de los Derechos Humanos.

- 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones
- 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.

### 4.10 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION

La Ley le asigna a la Personería unas funciones que debe cumplir con apego a ella; sin embargo, la versatilidad de la tecnología obliga a las entidades públicas a innovar para servir mejor a la sociedad y ejecutar estrategias para que los usuarios perciban la prestación del servicio con un valor agregado.

El Sistema de Gestión se implementa a través de cuatro (4) macro procesos que son: Procesos de Direccionamientos institucional, Procesos de prestación del servicio, Procesos de gestión y Procesos de medición análisis y mejora y diecinueve (19) procesos específicos, tal y como se evidencia en nuestro Mapa de

	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	9	de	33		

Procesos. En ese sentido, y para facilitar el entendimiento de la estructura del SGC, a continuación, referenciamos los grupos de procesos y una breve presentación de cada uno de ellos:

#### 4.10.1 Direccionamiento Institucional:

Comprende los siguientes procesos:

- Planificación Institucional:** Este proceso incluye las acciones correspondientes a concretar el pensamiento estratégico de la Entidad en pro del desarrollo y crecimiento, mediante la definición de su Marco Filosófico y Estratégico (Misión, Visión y Políticas), la operativización de esta prospectiva a través de sus planes y programas (Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Operativo), el establecimiento e implementación de su Sistema de Gestión que le permite un modelo de operación por procesos (Política y objetivos de calidad, Un cuadro de Mando integral, la gestión pedagógica y la planificación de la prestación de los servicios), así como el seguimiento continuo a la gestión integral (Comité de Revisión por la Dirección).

También dentro de este proceso se consagra todo lo referente al componente estratégico de “Administración del riesgo” con cada uno de sus elementos integradores.


**Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios:** Su objetivo es Identificar y analizar problemáticas relacionadas con la vulneración de derechos humanos, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas y al fortalecimiento de los procesos internos de la entidad.

- Comunicación Estratégica:** Su objetivo es Posicionar una cultura de la comunicación como un eje transversal a la estructura organizacional, que dé cumplimiento a los objetivos estratégicos, al principio de publicidad y la rendición pública de cuentas a través de una comunicación fluida entre sus públicos, bajo criterios de claridad, oportunidad, eficiencia y asertividad.
- Innovación y TIC:** Su objetivo es mantener y fortalecer el funcionamiento de la Entidad basada en las TIC como factor estratégico, implementando servicios que impulsen la transformación digital, faciliten la toma de decisiones, garanticen la seguridad de la información, y aporten eficiencia y valor a las partes interesadas.

#### 4.10.2 Prestación del Servicio:

En este grupo encontramos los procesos misionales siguientes:

- Atención al Público:** Cuyo objetivo es: Gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la Ciudad de Medellín.
- Derechos Humanos y Generación del Conocimiento:** Tiene como objetivo brindar acompañamiento en temas de Derechos Humanos, atendiendo los requerimientos de la comunidad, garantizando la

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	10	de	33		

protección, promoción y defensa de los derechos humanos en el Distrito de Medellín, actuando de manera oportuna y eficaz, gestionando el conocimiento como herramienta fundamental para su fortalecimiento y defensa.


- **Penal, Familia y Convivencia:** Su objetivo es Intervenir y promover oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos fundamentales en el Distrito de Medellín, respecto a los asuntos de su competencia.
- **Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria:** Vigilar y prevenir, el ejercicio de los actos y conductas oficiales de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, con el propósito de establecer la sujeción a la normatividad vigente e Investigar de manera oportuna y eficiente las conductas contrarias a la Constitución y la ley.
- **Decisión Disciplinaria:** Desarrollar el juicio disciplinario de las conductas de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, con eficiencia y respetuosos del debido proceso, que puedan constituir falta disciplinaria y sancionar las conductas que sean contrarias a la constitución y la ley.
- **Protección del Interés Público:** Con el objetivo de trabajar oportuna y eficazmente por la defensa, promoción y protección de los derechos colectivos e individuales en la Ciudad de Medellín, respecto a los asuntos de su competencia.

**Conciliaciones:** Con el objetivo de Promover y asegurar la ejecución de las actividades encomendadas al centro de conciliación dentro de los términos establecidos y conforme a los procedimientos legales y administrativos estipulados, fortaleciendo la cultura de Resolución pacífica de conflictos en el territorio.

#### 4.10.3 Procesos de Gestión:

En este grupo encontramos los procesos siguientes:

- **Talento Humano y Recursos Físicos:** Propende por Gerenciar el talento humano para potencializar los servidores públicos en la prestación del servicio a través de la formación, incentivos y evaluación del desempeño y gestionar la vinculación, administración y desarrollo integral del talento humano competente para la prestación del servicio en cumplimiento de la misión y la visión de la Personería Distrital de Medellín y proveer los recursos logísticos necesarios para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio y mantener en debida forma las instalaciones de la Entidad, Garantizar la correcta y oportuna disposición de los bienes muebles de la entidad mediante la identificación, valoración y protección para que estén activos en cada una de las áreas de gestión.
- **Jurídica:** Tiene por objetivo Realizar la representación jurídica de la entidad, ante las diferentes autoridades, Velar por el interés público en las sesiones del Concejo Municipal, Emitir conceptos jurídicos sobre asuntos materia de competencia de la Entidad.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	11	de	33		

- **Documental:** Tiene como objetivo efectuar todas las actividades enmarcadas en el Programa de Gestión Documental permitiendo un adecuado manejo de la planeación, producción, Gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración de los documentos a partir de la aplicación de metodologías que cumplan con aspectos legales vigentes y políticas establecidas.
- **Financiera:** Su objetivo es administrar los recursos financieros de la Personería Distrital de Medellín para garantizar la funcionalidad y organización de la Entidad.).
- **Contractual:** Cuyo objetivo es Gestionar la adquisición de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Entidad cumpliendo con la normatividad vigente.

#### 4.10.4 Medición, Análisis y Mejora:

En este grupo encontramos los siguientes procesos:

- **Satisfacción de las Partes Interesadas:** Teniendo por objetivo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas referente a los servicios brindados por la entidad.
- **Mejoramiento continuo:** Con el propósito de garantizar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos por la organización, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, este proceso se orienta a la toma de decisiones de mejora; la formulación de acciones correctivas y la gestión de los Círculos de Calidad.
- **Evaluación Independiente:** Su objetivo es realizar seguimiento y evaluación al Sistema de Control Interno de la Entidad, al Sistema de Gestión de la Calidad y su mejoramiento continuo, a través de actividades de auditoría (evaluación independiente) y autoevaluación.


Este proceso incluye, entonces:

El Subsistema de Control de Evaluación, que agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

Es parte fundamental de este proceso el seguimiento a continuo a la gestión de riesgos de la Institución, tomando como base la identificación y priorización previa de los mismos apoyados desde el proceso de Planificación Institucional

#### 4.11 SECUENCIA E INTERACCION

Dado que los procesos deben tener una secuencia coherente y además deben estar interrelacionados entre sí, como elemento que facilite la Gestión de la Calidad, la Personería Distrital de Medellín ha identificado las etapas básicas que constituyen cada uno de los procesos citados y las ha esquematizado gráficamente en un Mapa de

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	12	de	33		

Procesos,../././AppData/Roaming/Microsoft/AnexosSGC/MAPA DE PROCESOS.jpg que representa su secuencia e interacciones. Así mismo, en cada una de las caracterizaciones incluidas en el presente Manual.

**4.11.1 Criterios y Métodos:** Para facilitar la operación y control eficaz de los procesos identificados, la Personería Distrital de Medellín, ha decidido acogerse a los criterios de las normas NTC ISO 9001-2015, donde indica que el propósito es: Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y otras partes interesadas para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, y, obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

Acorde con el anterior planteamiento, la Personería Distrital de Medellín en su caracterización de procesos ha incluido un bloque denominado Criterios y Métodos, donde identifica:

- Los documentos donde se determinan las actividades requeridas para la planificación, operación y control eficaz de los procesos, incluidos los documentos de origen externo que describen los requisitos específicos a los que la Personería Distrital de Medellín se compromete a cumplir con la ejecución del proceso.
- Los riesgos establecidos en cada proceso con la finalidad de prevenir o reducir los efectos no deseados, tomados del mapa de riesgos institucional donde se consagran los controles y acciones para abordar dichos riesgos y a los cuales se hace seguimiento y control conformidad con la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar la eficacia de las acciones tomadas. Igualmente se determinan e identifican las oportunidades como riesgos positivos para generar acciones.
- Los indicadores con los cuales se realiza el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión, para evaluar: a) la capacidad de éstos para lograr las metas propuestas, b) el uso eficiente de los recursos y c) el impacto general de su gestión.


#### 4.11.2 Recursos e información

Cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad han sido contruidos, de manera tal que permite no sólo describir los métodos de operación de los procesos, sino los recursos (humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo) necesarios para apoyar y garantizar la eficacia en la operación y control del Sistema de Gestión de Calidad.

A su vez los procesos permiten concretar la realización de una serie de servicios a los ciudadanos, que han sido previamente identificados y planeados. Estos servicios están relacionados en el Manual Listado de Servicios (MDPI006)

#### 4.12 CONTRATACIÓN DE PROCESOS

Por el amplio Listado de servicios y la naturaleza misma de la interacción con la función de entidades que trabajan con la comunidad en temas afines a nuestra Misión, es posible que la Personería Distrital de Medellín suscriba convenios interadministrativos para garantizar su mejor ejecución, dar una mayor cobertura o facilitar la accesibilidad a los mismos, pero bajo la premisa que no subcontratará procesos que por Ley son indelegables.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	13	de	33		


En el evento de la realización de convenios se asegurará de controlar dicho proceso de forma que se realice según los requisitos especificados con la entidad contratante en el documento de convenio o carta de intención que se suscriba. Bajo esta modalidad se cuenta con la Unidad Permanente de Derechos Humanos.

#### 4.13 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable por parte de todas las personas implicadas en los procesos. El listado está contenido en un manual denominado Manual Listado Maestro de Documentos. (MDPI005)

##### 4.13.1 Manuales del Sistema de Gestión de la Calidad

- Manual de Calidad:** La Personería Distrital de Medellín establece, documenta y mantiene actualizado el Manual de Calidad como medio para asegurar la conformidad de los servicios con los requisitos especificados. Este Manual está pensado con un enfoque por procesos.
- Manual Norma Fundamental:** Contiene las normas internas dispuestas y que obligan en la ejecución de los procedimientos para cumplir la actividad de que se trate.
- Manual Específico de funciones y de competencias laborales:** Describe y detalla, según la Ley, el ámbito de competencias funcionales de la Personería Distrital de Medellín. Individualiza las funciones en cada una de las áreas o los servidores públicos que componen el ORGANIGRAMA y la planta de personal.
- Manual Indicadores de Gestión:** Identifica, define la fórmula de cálculo, la descripción y la frecuencia en que se levantan los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Manual Listado de Servicios:** Hace una relación de los servicios prestados por la Personería Distrital de Medellín que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, su identificación, campo misional y proceso al que pertenece; descripción del tipo de servicio; el alcance y la definición de los atributos de calidad.
- Manual Listado Maestro de Documentos:** Enlista la documentación vigente del Sistema de Gestión de la calidad que permita controlar y conocer cuál es la última versión vigente del documento para ser utilizado.
- Manual de Contratación:** En él se señalan los principios y pautas por las cuales se debe regir todo el proceso de contratación de la entidad, se establecen los trámites internos de la contratación, se precisa la responsabilidad de cada uno de los servidores públicos que intervienen en ellos y se unifican los criterios sobre las diferentes actividades de la contratación en la Personería Distrital de Medellín. Su adopción es por exigencia legal.
- Manual Políticas de Seguridad del Sistema de Información:** El manual de políticas y estándares informáticos es un conjunto de requisitos definidos por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación con respecto al manejo del software y al uso del hardware.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	14	de	33		


- **Manual de Supervisión e Interventoría:** Tiene como objetivo brindar todas las herramientas necesarias a los funcionarios y contratistas encargados de realizar la función de supervisión e interventoría, con el fin de garantizar un mayor control en el desarrollo de los contratos o convenios que celebre la Personería Distrital de Medellín.
- **Manual de Cobro Persuasivo:** Tiene como objeto ejecutar el cobro persuasivo, para lograr de manera forzada, el pago de las obligaciones de sus deudores, cuando éstos no han cumplido con sus obligaciones crediticias, en especial el pago voluntario de sus obligaciones.
- **Manual de Derecho de Petición:** Se establece como una herramienta de consulta en todas las actuaciones de los funcionarios, contratistas y usuarios que intervengan con las PQRSD, con el propósito de brindar respuesta oportuna de conformidad con la normatividad vigente, mediante la adecuada recepción, radicación, asignación, análisis, tratamiento y respuesta. Ello teniendo en consideración la continua y eficiente prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la Personería Distrital de Medellín en la consecución de sus objetivos.
- **Manual de Formulación de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico:** Se establece la política de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses de la Personería de Distrital de Medellín, así como, las casusas determinantes del daño antijurídico que permitan definir las políticas y parámetros preventivos, con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y dependencias de la entidad puedan generar hechos u omisiones que vulneren el régimen jurídico aplicable y afecten los intereses esta.
- **Manual De Defensa Judicial:** Constituye una herramienta de consulta, en el trámite de las actividades desarrolladas en el marco de la defensa jurídica de la entidad, con el propósito de brindar una visión más amplia del concepto de gestión jurídica como instrumento esencial para los abogados, servidores públicos y colaboradores que prestan sus servicios de asesoría, conceptualización y defensa judicial en las diferentes áreas de la entidad.

**4.13.2 Control de documentos:** El procedimiento Control de documentos internos (PDPI003) da respuesta a la exigencia de la norma para definir los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos requeridos por el sistema.

#### 4.14 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

**4.14.1 Compromiso de la Dirección:** La Alta Dirección está comprometida con el Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo, manteniendo y aumentando la satisfacción del usuario y de las partes interesadas, y además debe:

- Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la organización.
- Liderar la organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal.
- Comunicar la orientación de la organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	15	de	33		

- Participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y productos.
- Obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad.
- Identificar los procesos de realización del producto que aportan valor a la organización.
- Identificar los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización.
- Crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal.
- Proveer la estructura y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.


La alta dirección medirá el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados por medio de:

- Evaluación del direccionamiento estratégico, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, mediante las herramientas propuestas en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Mediciones financieras.
- Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la organización (Cuadro de mando integral).
- Mediciones externas, tales como estudios comparativos y auditorías de tercera parte.
- Evaluación de la satisfacción de los Ciudadanos, personal de la organización y otras partes interesadas.

La información que se obtiene de dichas mediciones y evaluaciones se considera un elemento de entrada para la revisión por la dirección, con el fin de asegurarse de que la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es el motor de la mejora continua de la organización.

**4.14.2 Relación con las partes interesadas:** El Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería Distrital de Medellín se establece y mantiene con el objetivo de que el usuario y las otras partes interesadas y su satisfacción sean el eje fundamental de la prestación del servicio. Entenderemos como partes interesadas de la Personería Distrital de Medellín a la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad como los usuarios finales, el personal de la organización, otras entidades del sector público, los contratistas, los proveedores y los medios de comunicación.

- Respecto de **los usuarios finales**, desde el proceso de recepción y reparto hasta la entrega final del servicio, los responsables de los procesos que tienen contacto con ellos, coordinan esfuerzos que se encaminan a conocer y a cumplir las solicitudes que ellos formulan cuando se hacen presentes en la atención al público. Como mecanismo que busca focalizar al usuario y entender y satisfacer sus expectativas, la Personería Distrital de Medellín tiene una estrategia de comunicaciones garantizando con ello que desde que el usuario llega por primera vez a la institución, conozca los servicios que se le pueden prestar; en qué condiciones; cuáles son los principales atributos de calidad asignados a cada uno de los servicios; los derechos y obligaciones que ambas partes adquieren y el funcionamiento de un módulo efectivo de quejas, reclamos y sugerencias. Para esto, se tiene diseñado el Documento Compromiso con el Usuario como el resumen de lo que la entidad ofrece y se divulga a través de los distintos medios señalados en la estrategia de comunicaciones.
- Respecto del **personal de la organización**, la Personería Distrital de Medellín identifica las necesidades y expectativas de los funcionarios mediante el reconocimiento anual al desempeño, la aplicación de la


 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	16	de	33		

encuesta de Toma de Conciencia y el desarrollo del Plan Anual de Capacitación y el desarrollo de sus competencias. Los resultados de estas herramientas de Gestión Humana son dados a conocer permanentemente a los funcionarios como parte de la administración del proceso.

- Respecto a los **contratistas** la Personería de Medellín, da estricto cumplimiento a la ley de contratación y realiza encuesta de satisfacción para determinar acciones de mejoramiento.
- Respecto a **otras entidades del sector público**, la Personería Distrital de Medellín ha definido en su Sistema de Gestión un proceso, y sus respectivos procedimientos, orientados a proyectos o servicios de cooperación y trabajo interinstitucional, las cuales incluyen la atención de capacitaciones, asesoría en tecnología. Debido a la importancia que estos actores tienen para el logro de las metas institucionales, la Entidad ha establecido una evaluación anual de la satisfacción de entidades del sector público a las cuales la Personería Distrital ha tenido la oportunidad de apoyar en dicho período. La encuesta anual se encuentra estipulada en el formato FMSP010 ENCUESTA SATISFACCION DE ORGANIZACIONES.
- Respecto a los **proveedores**, la Entidad entiende que las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, y que relaciones mutuamente benéficas aumentan la capacidad de gestión de ambas. En ese sentido, la Personería Distrital de Medellín ha establecido criterios de operación en dos vías: **a)** con la evaluación y seguimiento de sus proveedores, efectuando un examen objetivo que demuestre el grado de cumplimiento de los mismos respecto de los requerimientos pactados en el suministro de un producto o servicio y **b)** mediante la aplicación anual de la encuesta de satisfacción de proveedores en el formato FMSP011 ENCUESTA A LA SATISFACCION DE PROVEEDORES, en la cual se evalúa, entre otros, la percepción de los trámites internos, la oportunidad en la atención y el tipo de relación contractual establecida.
- Respecto a **los medios de comunicación**, la Personería Distrital de Medellín cuenta dentro de su Sistema de Gestión con un proceso específico Comunicaciones Estratégicas que se enfoca, adicional a la administración de la comunicación interna, a gestionar una óptima imagen corporativa y un flujo permanente de información a la sociedad antioqueña, nacional e internacional. Como herramienta de seguimiento a este compromiso con los medios de comunicación, y por ende con la ciudadanía, semestralmente se genera un informe estadístico que permite, entre otras, determinar la ejecución del plan de medios, el posicionamiento de la imagen de la Entidad, el impacto en los medios de comunicación (*free press*), el impacto de los eventos propios y la página web institucional.
- Respecto **al Medio Ambiente**, hemos adoptado la enmienda de la norma ISO 9001, aprobada el 23 de febrero de 2024, que incorpora nuevos requisitos para abordar el cambio climático. La organización debe evaluar su impacto ambiental y considerar a las partes interesadas, con el propósito de mitigar los efectos del cambio climático en la calidad de los servicios.

#### 4.15 POLÍTICA Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS O DE CALIDAD

**4.15.1 Política de Calidad:** La alta dirección de la Personería de Medellín, con participación de todos los integrantes de la Organización, definen y actualizan la Política de Calidad con base en la visión y la misión, y la demanda de servicios. Nuestra Política de Calidad se define así:


	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	17	de	33		

“La Personería de Medellín ejerce la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigila la conducta oficial, protege el interés público, y contribuye a la solución alternativa de conflictos, buscando la excelencia de nuestros servicios y la completa satisfacción del usuario frente a sus requisitos y expectativas, por lo cual trabajamos mediante un proceso de mejora continua fundamentado en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, sustentado en el desarrollo del recurso humano y actuando en línea con los cambios tecnológicos.”

**4.15.2 Objetivos Estratégicos y/o de Calidad:** La alta dirección, de acuerdo con los logros alcanzados y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad establece los Objetivos Estratégicos o de Calidad, previo a la elaboración del plan estratégico siendo consistente con la Política de Calidad. Estos objetivos, que son de largo plazo, enmarcan la orientación de la Dirección y de ellos se derivan la fijación de metas que se encuentran definidas en el Plan de Acción y en el Manual de Indicadores de Gestión.

Nuestros Objetivos Estratégicos o temáticas estratégicas son:

- **Fortalecer la Protección y Promoción de los Derechos Humanos:**  
**Objetivo Estratégico:** Fortalecer los mecanismos de protección y promoción de los Derechos Humanos y ambientales en Medellín, a través de herramientas jurídicas con criterios de oportunidad y efectividad
- **Implementar un Modelo Innovador, y Desconcentrado de Atención:**  
**Objetivo Estratégico:** Modernizar y ampliar el acceso a los servicios de la Personería, mediante la implementación de soluciones tecnológicas, comunicación omnicanal y la desconcentración de la atención para garantizar una cobertura más amplia, accesible y eficiente.
- **Promoción y Protección del Interés Público**  
**Objetivo Estratégico:** Salvaguardar y proteger los derechos colectivos e individuales y la promoción de mecanismos de resolución alternativa de conflictos, para contribuir con ciudadanos mejor informados y empoderados en la defensa de sus Derechos Humanos, además de la reconstrucción del tejido social.
- **Promover la Inclusión y Diversidad en Todas las Áreas de Actuación:**  
**Objetivo Estratégico:** Garantizar que todas las acciones y servicios de la Personería promuevan la inclusión y respeten la diversidad cultural, étnica, religiosa y de género, por medio de intervenciones de seguimiento y acompañamiento de las diferentes normas establecidas para su respectiva protección.
- **Mejorar la Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública:**  
**Objetivo Estratégico:** Fortalecer la vigilancia de la conducta oficial, y promover la transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, así como fomentarla cultura organizacional y la comunicación estratégica, a través de la optimización de los procesos legales y administrativos.

	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	18	de	33		

- **Fomentar la Investigación y el Conocimiento Aplicado:**

**Objetivo Estratégico:** Convertirse en un referente en la investigación aplicada a la promoción y protección de Derechos Humanos, mediante una novedosa creación de conocimiento para generar acciones positivas en la defensa de los derechos de las personas.

#### 4.16 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

**4.16.1 Responsabilidades y Autoridades organizacionales:** La responsabilidad y autoridad de las diferentes unidades organizacionales que componen a la Personería Distrital de Medellín están definidas en detalle en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales (MDPI004).

##### 4.16.1.1 Responsabilidades y Autoridades para el Sistema de Gestión de la Calidad:

El Comité de Dirección es la máxima instancia del Sistema de Gestión de la Calidad, encargado de orientar los planes y programas de la Institución y de planificar los procesos que plasman el compromiso de establecer y desarrollar un sistema de Gestión de la Calidad que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios de acuerdo con los requisitos específicos y normativos.

La Oficina de Planeación, es la instancia encargada de planificar, documentar, desarrollar, implementar, mantener, mejorar, apoyar, analizar los resultados del servicio; diseñar planes de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad.


Corresponde a todos los líderes de procesos asegurarse que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; informar en el comité de dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.

Existirá un **Líder de Proceso** encargado de aplicar y mantener el Sistema de Gestión en cada proceso y será su Gestor de calidad.

Existirá un **Promotor de Calidad** encargado de promover la participación del personal de su proceso en el Sistema de Gestión de la Calidad, en su mejoramiento continuo y en responder por la aplicación de los procedimientos pertenecientes a los servicios. El promotor de Calidad es designado por el Líder de Proceso.

Existirá un equipo de trabajo designado para adelantar el Programa de Auditorías Internas de Calidad; estará constituido por el **Auditor Líder**, quien será el jefe de la Oficina de Control Interno y el Grupo de auditores capacitado para tal fin.

**4.16.3 Comunicación Interna:** El Sistema de Gestión de la Calidad asegura la eficacia de las comunicaciones internas por medio de las normas, procedimientos y formatos del proceso de Comunicaciones Estratégicas, donde se establecen los principales aspectos a comunicar y los responsables de la comunicación; además, en

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	19	de	33		

estos documentos se indica a quien se debe divulgar, cuándo, qué estrategias o medios debe utilizar para ello y el registro resultante del proceso comunicacional.

**4.16.4 Revisión por la dirección:** El Comité de Dirección realiza al menos una (1) vez al año, la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia e impacto. La información pertinente para la revisión contempla las siguientes entradas temáticas:

- Resultados de las auditorías internas
- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas a:
  - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - Las no conformidades y acciones correctivas
  - Los resultados de seguimiento y medición
  - Los resultados de las auditorías
  - El desempeño de los proveedores externos
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora


**Salidas de la Revisión por la Dirección:** En las salidas de la revisión por la Dirección se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, las necesidades de recursos. Decisiones y acciones que se harán constar en la respectiva acta de revisión por la Dirección.

El Comité de Dirección revisa los resultados obtenidos, define las acciones que se deben aplicar para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos y servicios en relación con los requisitos del usuario asignando responsables de realización y seguimiento, fechas de terminación y cumplimiento. El Director de Control Interno realiza el seguimiento a las acciones correctivas y a la gestión de los riesgos

#### 4.17 GESTIÓN DE RECURSOS

En la etapa de Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican los recursos necesarios para la implementación de los planes de acción resultantes, así como para el logro de los objetivos, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del usuario y de las partes interesadas. La Personería Auxiliar es responsable de asignar los recursos necesarios en cuanto a:

**4.17.1 Talento Humano:** La Personería Distrital de Medellín considera el Talento Humano como el más valioso de sus activos por lo que hace énfasis en su selección, competencia y capacitación. La Personería Auxiliar gestiona el Talento humano de acuerdo con las atribuciones dadas por la Ley.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	20	de	33		

- **Competencias, Toma de Conciencia y Formación:** Se tiene establecido la gestión por competencias mediante la operación del Manual Especifico de Funciones y de competencias laborales (MDPI004). A los servidores públicos se les evalúa, de conformidad con lo establecido en la ley, el nivel de competencia en sus empleos para identificar sus áreas de mejora y con base en acciones específicas reforzar los conocimientos y habilidades que permitan el mejor desempeño. Igualmente, cada año la organización asegura que las personas que realizan trabajo bajo control de la organización toman conciencia de la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- **Capacitación:** Anualmente, la Personería Auxiliar, prioriza las necesidades de capacitación de acuerdo al Procedimiento Plan Anual de Capacitación, con base en el cual se coordina, analiza, programa y ejecuta la capacitación de acuerdo a las políticas corporativas.

#### 4.17.2 Recursos Físicos:

La Gestión de los Recursos Físicos comprende:

**Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados:** La Personería Distrital de Medellín tiene su sede principal en la copropiedad del CENTRO CULTURAL DEL EDIFICIO PLAZA DE LA LIBERTAD calle 53ª No. 42-101 Medellín, por tanto, debe acogerse a los planes contemplados para su administración. Los espacios de trabajo existentes son acordes con las funciones que se desarrollan. Igualmente, en su sede alterna de atención permanente ubicada en Carrera 52 No. 71-24 Medellín.


- **Equipos para los procesos:** Para la atención con criterios de calidad al usuario, que están fundamentalmente relacionadas con requerimientos de tipo jurídico, se utiliza hardware y software adecuado (Sistema de Información).

#### 4.17.3 Gestión Financiera, jurídica y contractual:

La adquisición de productos y servicios que se utilizan para la creación de la infraestructura necesaria y proporcionar servicios a los usuarios está definida en las responsabilidades de la Personería Auxiliar, quien inscribe y evalúa a los proveedores y determina si cumplen con los requerimientos comerciales, de solvencia económica y financiera para formar parte del Directorio de Proveedores; así como la evaluación de las cotizaciones, selección de ofertas y suscripción de los contratos.

Igualmente, la Personería Auxiliar asegura que las compras se ajusten a los requisitos técnicos y de calidad establecidos previamente.

Los proveedores son evaluados en sus contratos de conformidad con lo establecido en la normatividad contractual y en el Manual de supervisión e Interventoría MDPI011 de tal suerte que se determina el cumplimiento de las condiciones contractuales.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	21	de	33		

A los productos y servicios que se adquieren y que impactan la calidad del servicio, se les verifica, previo a la aceptación, su correcta funcionalidad.

#### 4.18 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**4.18.1 Planificación de la prestación del servicio:** La prestación del servicio se sujeta a las normas legales que rigen la entidad.

Para el diseño y desarrollo de nuevos servicios se cuenta con un procedimiento dentro del proceso de Planificación Institucional en el Sistema de Gestión denominado creación de un nuevo servicio (PDPI006).

**4.18.2 Caracterización de los procesos:** La Personería Distrital de Medellín ha identificado, establecido, documentado, implementado, mantenido y mejorado un Sistema de Gestión de la Calidad que cubre las líneas descritas en el alcance, y para lo cual cumple con múltiples requisitos que propenden por su eficacia y mejoramiento.


El primero de estos requisitos es la necesidad de identificar los procesos misionales y demás que constituyen su Sistema de Gestión, procesos que en la actualidad hacen parte del quehacer habitual de la Personería de Medellín y que aparecen relacionados en su caracterización.../AppData/Roaming/Microsoft/AnexosSGC/Anexo No 6 Mapa de Procesos SGC.xls.

Estos procesos determinan la secuencia y su interacción y han sido identificados teniendo en cuenta el ciclo PHVA, coherentes con el estándar internacional ISO 9001:2015 (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

La Personería Distrital de Medellín ha adoptado el modelo de caracterización de los procesos que facilita la presentación de las características de planificación, operación, control y seguimiento de cada uno de ellos. Y los identifica en su intranet corporativa.

Esta caracterización, incluye:

- **Proceso:** Nombre del proceso
- **Objetivo del proceso:** En este ítem se describe las razones por las cuales la Personería Distrital de Medellín ha establecido el proceso y el fin que persigue con su implementación.
- **Líder del proceso:** Se indica cuál es el cargo que fue asignado para la gestión del proceso.
- **Alcance:** Define como aplica el proceso en la organización.
- **Tipo de proceso:** Se define si es estratégico, operativo, misional, etc.
- **Interacción:** En este ítem bajo el enfoque PH-V-A, se determinan las secuencias e interacción con los actores del proceso. Comprende los campos de: Proveedor, entrada, actividad, ciclo, responsable, salida, documentos y Cliente
- **Requisitos asociados:** En este ítems se relacionan las normas y numerales aplicables de las normas técnicas que rigen el proceso: Comprende los campos de la Norma NTC-ISO 9001:2015, MECI 1000:2014.
- **Requisitos legales:** En estos ítems se relacionan las normas legales que aplican y regulan el proceso.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	22	de	33		

- **Requisitos de la organización:** Relaciona la documentación interna que faculta el actuar de la organización
- **Recursos:** En estos ítems se encuentran los recursos y la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos comprende los campos de: Talento Humano: Cargo(s) que interviene(n) en la ejecución del proceso; Infraestructura y tecnológicos: Equipos, espacio físico y condiciones ambientales necesarias para garantizar la conformidad el servicio.
- **Indicadores y Riesgos del proceso:** En estos ítems se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación como el control del proceso. contiene el Mapa de Riesgos y los indicadores.
- **Control de cambios:** identifica los cambios presentados y su naturaleza.

**4.18.3 Identificación y trazabilidad de los procesos:** La Personería Distrital de Medellín cuenta con un software de información y de administración Documental con él se permite identificar el servicio y facilita la trazabilidad de los procesos de prestación del servicio.

**4.18.4 Propiedad de los Usuarios:** La Personería Distrital de Medellín cuenta con un software de información y de administración Documental con él se permite hacer identificación, estado y control de la información entregada por el Usuario, así como los responsables de su custodia.

#### 4.19 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Para hacer medición al Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con las siguientes herramientas:


**4.19.1 Seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas:** Comprende la percepción del usuario y de otras partes interesadas, la calidad del servicio prestado por la Institución a través de los procesos de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos y las encuestas de satisfacción.

##### 4.19.2 Auditorías Integrales:

- **Auditorías Internas de Calidad:** Se llevan a cabo al año una (1) auditoría interna de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución y verificar si el sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Jefe Oficina de la Control Interno, es la instancia con responsabilidad de dirección de las auditorías internas de calidad; para ello se ha designado como Auditor Líder. Este tiene a su cargo el grupo de auditores internos de calidad. A las personas seleccionadas se les brinda un adecuado entrenamiento en el tema de las auditorías. El Auditor Líder asistido por el grupo de auditores, se encarga por acción propia, de todo el programa de auditorías que consiste en programar, planear, coordinar y ejecutar las actividades de auditoría. La programación de auditorías internas, se realiza periódicamente, incluyendo los servicios y áreas técnicas o administrativas, las cuales son ejecutadas por auditores internos independientes de dichas áreas.

El Auditor Líder luego de realizado un ciclo de auditorías, elabora un informe evaluativo de las mismas, el cual se presenta a la alta dirección para su análisis y establecimiento de las acciones correctivas necesarias, a través del plan de acción de mejoramiento. Posteriormente la Dirección de Control interno hace seguimiento a dicho plan.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	23	de	33		

- Seguimiento a la Calidad del Servicio:** Se aplica un método apropiado, a manera de auditorías de servicios que hace un seguimiento a la calidad del mismo, donde se verifica la capacidad de los procesos para cumplir con lo planificado y valorar los factores que inciden sobre la buena marcha de los mismos, analizando aspectos relevantes de situaciones que puedan afectar o fortalecer la calidad de la prestación del servicio en términos de los atributos establecidos en el Manual Listado de Servicios (MDPI006).

**4.19.3 Seguimiento al Sistema de Gestión:** Se hace seguimiento al comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en las instancias establecidas dentro del proceso de mejoramiento desde los Círculos de Calidad, hasta el Comité de Dirección. Los responsables de las áreas identifican las oportunidades de mejora y en un proceso de análisis se elaboran los correspondientes planes de mejora.


**4.19.4 Seguimiento y Medición de los Procesos:** Se hace seguimiento y medición de los procesos con las siguientes entradas temáticas: propuestas resultantes en los Círculos de Calidad, Informe de estado y desempeño de los procesos, Resultados de la evaluación de los proveedores, Resultados de la evaluación de toma de conciencia. Resultado de encuestas satisfacción del usuario y de partes interesadas, informes de quejas reclamos y sugerencias. informes de auditorías externas, informes de servicio no conforme e informes de la Oficina de Control Interno

**4.19.5 Seguimiento a la satisfacción de otras entidades:** Debido a la importancia que estos actores tienen para el logro de las metas institucionales, la Entidad ha establecido una evaluación anual de la satisfacción de entidades del sector público a las cuales la Personería Distrital ha tenido la oportunidad de apoyar en dicho período. La encuesta se encuentra estipulada en el formato (FMSP010) encuesta a la satisfacción de organizaciones destinatarias de nuestros servicios.

**4.19.6. Seguimiento a la satisfacción de los proveedores:** La Personería Distrital de Medellín ha establecido criterios de seguimiento en dos vías: **a)** con la evaluación y seguimiento de sus proveedores, efectuando un examen objetivo que demuestre el grado de cumplimiento de los mismos respecto de los requerimientos pactados en el suministro de un producto o servicio y **b)** mediante la aplicación anual de la encuesta de satisfacción de proveedores en el formato (FMSP011), seguimiento a la satisfacción de proveedores en la cual se evalúa, entre otros, la percepción de los trámites internos, la oportunidad en la atención y el tipo de relación contractual establecida.

**4.19.6. Seguimiento a la satisfacción de los usuarios:** Con la finalidad de obtener información de los usuarios sobre el nivel de satisfacción que encuentran en la prestación de los servicios y sus procesos la Personería de Medellín realiza encuestas para determinar la satisfacción del usuario y presenta los correspondientes informes a través de la Oficina de Planeación para elaborar su debido tratamiento y acción de mejora.

**4.19.7 Seguimiento a la satisfacción de los contratistas:** A los contratistas la Personería Distrital de Medellín, se les realiza encuesta de satisfacción para determinar acciones de mejoramiento.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	24	de	33		

#### 4.20 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Se ha dispuesto del procedimiento denominado Control del servicio no conforme (PMMC002) mediante el cual se define la metodología para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, aún después de entregarlo o liberarlo al Usuario y que permita realizar correcciones inmediatas y acciones correctivas cuando sea necesario.

#### 4.21 ANÁLISIS DE DATOS

A los datos resultantes de la medición de indicadores se les realiza un análisis de manera eficaz. En el proceso de análisis se utilizan las técnicas, según sea conveniente, para el procesamiento de la información, estas pueden ser: gráficos, histogramas, diagramas de dispersión, balance score card, etc.

#### 4.22 MEJORAMIENTO CONTINUO

**4.22.1 Mejora Continua:** Es entendida por la Personería Distrital de Medellín como una filosofía de trabajo que propende por el logro permanente de las metas establecidas y por alcanzar niveles superiores de eficacia, eficiencia y efectividad que permitan la satisfacción de los usuarios, mejores resultados para la Personería, las partes interesadas y mejor calidad de vida para los empleados.


El espacio idóneo para este ejercicio lo constituyen el Comité de Dirección y los Círculos de Calidad, donde se consideraran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de la revisión por la dirección y las oportunidades de mejora y sobre la base de las evaluaciones pueden llevar a cabo:

- Identificación de los problemas actuales y potenciales
- Diagnóstico de las situaciones presentadas
- Análisis de las causas
- Propuestas de planes de mejora

**4.22.2 Acción Correctiva:** Las acciones correctivas identificadas según se trate la naturaleza del hallazgo, se hará el análisis correspondiente a las causas reales que originan no conformidades en el Sistema de Gestión de la Calidad y/o en la prestación del servicio. Para su operación se ha establecido el (PMMC001) Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora cuya finalidad es:

- Tomar acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.
- Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir mediante la revisión y el análisis de la no conformidad; la determinación de las causas de la no conformidad; la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- Implementar cualquier acción necesaria
- Revisar la eficacia de la acción correctiva tomada
- Hacer cambios al sistema de gestión de la calidad en caso de ser necesario.

**4.22.3 Acciones derivada de observaciones:** Están determinadas entre otras por las observaciones resultantes de: la evaluación de los proveedores, Resultados de la evaluación de toma de conciencia. Resultado de encuestas satisfacción del usuario y de partes interesadas, informes de quejas reclamos y sugerencias. informes

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	25	de	33		

de auditorías externas, informes de servicio no conforme e informes de la Oficina de Control Interno o cualquier entrada que así lo considere.

estas acciones deben llevarse al mapa de riesgos institucional de cada proceso afectado y tratarse como un riesgo de conformidad con la metodología adoptada y en cumplimiento de los procedimientos establecidos

#### 4.23 NORMA FUNDAMENTAL

##### 4.23.1 TIPO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería Distrital se identifican los siguientes documentos:

**4.23.1.1 Manual (M):** Determina los criterios y directrices internas generales que se deben tener en cuenta para la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

**4.23.1.2 Norma (N):** Documento que describe y/o determina los criterios, políticas y/o directrices internas que se deben tener en cuenta para la gestión de un proceso.

**4.23.1.3 Caracterización (C):** Documento que contiene la planeación del proceso, donde se especifica el objetivo, indicadores, interacción con otros procesos, recursos, documentos internos y externos, entre otros.


**4.23.1.4 Procedimiento (P):** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**4.23.1.5 Formato (F):** Documento o herramienta para recoger la información que establece el procedimiento. Cuando los formatos se complementan con datos, pasan a denominarse registros.

##### 4.23.2 ASPECTOS DE FORMA DE LOS DOCUMENTOS

**4.23.2.1 Formato:** Todos los documentos generados utilizarán hojas de tamaño carta, según la plantilla de aspectos de forma de los documentos adjunta a cada uno de ellos, salvo excepciones que se describirán en los documentos.

- **Control del documento:** Los documentos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad deberán contener:
  - Un encabezado que identifique el tipo y nombre del documento, en letra arial de catorce (14) puntos en mayúscula.
  - Al lado derecho el código, la versión, la vigencia y la paginación, en letra arial de ocho (8) puntos en mayúscula.
  - Un pié de página en la primera página que contenga: Las firmas y fechas de quien revisó, implementó en la documentación y quién aprobó.
  - En el control de los documentos y la presentación se debe tener en cuenta lo siguiente:

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	26	de	33		

- En general, los tamaños y tipos de letras se especifican en la sección 4.2.5 "Tipos de letra".
- Todas las fechas se escriben de la forma D M A, donde: D es día con dos (2) dígitos; M es el mes, escrito con dos (2) dígitos y a ese año escrito con cuatro (4) dígitos
- Los nombres de las personas que revisa, implementa y aprueba los documentos se escriben digitando primero los nombres, luego el primer apellido completo y el segundo apellido.

#### 4.23.2.2 **Codificación**

Los documentos se identificarán de la siguiente forma:

- Estructura del código: X1 X2 X3 #c #c #c
- Longitud del código: siete caracteres; cuatro alfabéticos y tres numéricos.

**X1** Es el prefijo que identifica el tipo de documento y será:


- M** Para los manuales.
- N** Para las normas.
- C** Para las caracterizaciones
- P** Para los procedimientos
- F** Para los formatos de registros.

**X2** Este carácter alfabético identifica el grupo de procesos al que pertenece el documento y será:

- D** Para Direccionamiento Institucional
- S** Para Prestación del Servicio
- G** Para Procesos de Gestión
- M** Para Medición Análisis y Mejora

**XX3** Estos dos caracteres alfabéticos identifican el proceso al que pertenece el documento, teniendo en cuenta, si el nombre completo consta de una (1) palabra se toman las dos (2) letras iniciales; si es de dos (2) palabras o más se toman las letras iniciales de las palabras más representativas, así:

- PI** Planificación Institucional
- IO** Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios
- CE** Comunicación Estratégica
- IT** Innovación y TIC
- IP** Protección del Interés Público
- CO** Conciliaciones
- VA** Vigilancia Administrativa
- DD** Decisión Disciplinaria
- AP** Atención Público
- DG** Derechos Humanos y Generación del Conocimiento
- PF** Penal, Familia y Convivencia
- TR** Talento Humano y Recursos Físicos

	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	27	de	33		

- JU** Gestión Jurídica
- FI** Financiera
- CT** Contractual
- DC** Documental
- SP** Satisfacción de partes Interesadas
- MC** Mejoramiento Continuo
- EI** Evaluación Independiente

**#<sub>c</sub> #<sub>c</sub> #<sub>c</sub>** es un último número de tres dígitos que corresponden al consecutivo del documento dentro del proceso correspondiente, iniciando con el 001.

Para la denominación genérica que se haga del documento al llevarse a los sistemas de información existentes, una vez caracterizado el mismo, conforme antes se describió, debe al final del nombre, seguido de un espacio, indicarse entre paréntesis la Versión que corresponda. Vgr. (V1).

Si un formato es utilizado en varios procesos su código no se cambia, es único.


El código del formato se colocará como encabezado de la página en la esquina superior derecha de éste, en letra Arial de ocho (8) puntos. *Si por presentación se considera conveniente no identificar el formato, se debe explicar en el procedimiento que lo genera.* Si es un formato preimpreso, el código corresponderá al código de la forma preimpresa, en caso de tenerla.

#### 4.23.2.3 Presentación y diseño de la página

- Márgenes: Las márgenes se señalan en los aspectos de forma de cada uno de los documentos.
- Encabezamientos y pies de página: Los encabezamientos y pies de página se harán según se presentan en cada uno de los documentos.
- Texto: En una sola columna, es decir, no se presentará en dos columnas (tipo periódico).
- Deberá evitarse que un título quede al final de una página (se deberá insertar espacios, para que pase a la siguiente).

#### 4.23.2.4 Diseño Del Párrafo

- Espaciamientos
  - Un renglón corresponde a 12 puntos.
  - Espaciamiento entre líneas Sencillo
  - Espaciamiento entre párrafos 1 renglón
  - Espaciamiento entre un párrafo y el título siguiente 2 renglones
  - Espaciamiento entre un título y el texto siguiente 1 renglón
  - Espaciamiento entre un título y un subtítulo 1 renglón

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	28	de	33		

- Subdivisiones: En las subdivisiones la máxima numeración permitida está compuesta hasta de tres dígitos; las divisiones subsiguientes deben realizarse con viñetas, para lo cual se establecen los siguientes símbolos:


- Símbolo •: Primer nivel de viñeta.
- Símbolo –: Segundo nivel de viñeta.

Los símbolos de viñeta • y – también deben ser utilizados en las definiciones y para enunciar características.

- Sangrías: Los párrafos correspondientes a las selecciones y a los numerales no llevarán sangría; los correspondientes a las subdivisiones encabezadas por los caracteres • y – sí llevarán sangría de 0,5 cm, después de dicha viñeta.
- Varios: Se evitarán las primeras o últimas líneas aisladas de un párrafo (viudas y huérfanos). Las tablas que van dentro del texto deben elaborarse de modo que una tabla quede en la misma hoja.

#### 4.23.2.5 Tipos de letra

- Como regla general, para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizará letra Arial de once (11) puntos y para los formatos que se traducen en registros de los usuarios, se utilizará letra Arial de doce (12) puntos.
- Títulos de sección (títulos de un numeral), once (11) puntos mayúscula y negrilla.
- Subtítulos de sección (títulos de dos numerales), once (11) puntos mayúscula y negrilla.
- Los títulos y subtítulos (títulos de 1 y 2 numerales) no llevarán punto al final e irán todos aparte.
- Los títulos con viñetas • y – Irán en tipo oración.
- Para los casos de los títulos de las secciones y de los numerales, la primera letra deberá comenzar a 1,5 cm de la margen izquierda. Cuando ocupen más de un renglón, todos los textos comenzarán alineados en la misma columna.
- En los pie de página toda letra irá en Arial de ocho (8) puntos.
- Si se requieren anexos, el título "Anexo" irá en minúscula, Arial 11 puntos, negrilla.
- En general, no se separarán las palabras con guiones entre líneas; para el alineamiento se utilizará "Justificación de texto".
- Las palabras que se van a definir, irán en tipo título y negrilla, con dos puntos y el texto seguido.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	29	de	33		

#### 4.23.3 CONTENIDO SEGÚN TIPO DE DOCUMENTO

El contenido de cada tipo de documento es enunciado en las plantillas asociadas a cada uno de ellos. Estas plantillas deben utilizarse por quienes van a escribir los documentos y en ellas se indican los capítulos que conforman el documento, lo que debe contener dicho capítulo y, en algunos casos, un soporte teórico o guía para su mejor entendimiento.

Todos los formatos se encuentran en la intranet

##### Texto de las plantillas

Las Plantillas Tienen Dos Tipos De Texto:

- Texto de color negro: texto que no debe ser modificado, pues corresponde a la estructura del documento.

Texto en sombreado: texto a modificar, el texto sombreado indica lo que debe contener el capítulo correspondiente o guía para la elaboración del documento. Este texto se debe eliminar.

#### 4.23.4 OTRAS CONSIDERACIONES

**4.23.4.1 Actualizaciones:** Cuando en alguno de los numerales no exista información, se coloca "No aplica".


- Todas las revisiones y actualizaciones implican una nueva impresión, revisión y aprobación del documento, las cuales conllevan un incremento en el número de la Versión del documento, de acuerdo con la siguiente definición:
- Versión: Indica el número de versiones hechas al documento debido a cambios del contenido o de la forma.

**4.23.4.2 Elaboración de documentos:** El proceso de elaboración, revisión, aprobación, edición, distribución y actualización de documentos del sistema de calidad, se rige por las disposiciones establecidas en el procedimiento de Control de Documentos internos (PDPI003).

Las plantillas son archivos de solo lectura, que deben ser renombrados cada vez que se va a editar un nuevo documento, este nombre debe corresponder al código del documento y su revisión, y se archiva según las disposiciones contenidas en los procedimientos establecidos.

##### 4.23.4.3 Vigencia de los documentos:

La versión vigente de los documentos es la que se consulta a través de la Intranet.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	CODIGO	MDPI001		
		VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			09	04	2026
Página	30	de	33		

#### 4.23.5 CONTROL DE DOCUMENTOS


- Todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, tienen copia electrónica o de seguridad backup directamente en los servidores de la entidad y se manejan con todos los parámetros de seguridad establecidos.
- Los documentos vigentes que conforman los Manuales del Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden ser utilizados por todos los integrantes de la Personería Distrital, son aquellos enlistados en el Manual Listado de Documentos y registrados en la aplicación de la intranet corporativa.
- En el evento de presentarse una contingencia en el sistema y el usuario no pueda ingresar a la intranet corporativa, el equipo profesional de Innovación y Conocimiento procederá a poner a disposición de los usuarios la copia de documentación en medio digital.

#### 5. RESPONSABLES DE LAS COPIAS CONTROLADAS


Nº COPIA	CARGO	COPIA EN	
		PAPEL	ELECTRÓNICA EN INTRANET
1	Intranet		X

#### 6. HISTORIAL


VERSIÓN	RESOLUCIÓN	FECHA			NATURALEZA CAMBIO
		DÍA	MES	AÑO	
1	297	27	11	2008	Sistema de Gestión de la Calidad
2	242	07	05	2001	Ajustes según pre auditoría.
3	280	15	06	2001	Ajustes según auditoría de certificación.
4	330	08	08	2001	Ajustes según Comité de Dirección / Cambió el nombre del Documento de Apoyo "Círculos de Calidad" por el de "Grupos de Trabajo" para englobar bajo este nombre tanto a los Grupos Primarios como a los Círculos de calidad
5	114	03	06	2003	Implementación del Centro De conciliación
6	169	12	05	2004	Actualización de varios ítems.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>			CODIGO	MDPI001		
				VERSION			36
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
					09	04	2026
Página			31	de	33		

7	197	09	07	2004	Auditoría de Renovación / Se hicieron ajustes al proceso de compras para aclarar la existencia del Directorio de Proveedores de Bienes y Servicios; la función del Comité de Compras y Suministros como instancia que realice controles sobre los proveedores y las consecuencias de los resultados obtenidos de las evaluaciones periódicas
8	157	20	06	2005	Se reformó completamente el Manual de Calidad para atender observaciones de la auditoria de recertificación 2004 de llevar el Sistema de gestión de la Calidad a un enfoque por procesos
9	030	18	01	2006	Se ajustó para atender observaciones de la auditoria de seguimiento 2005 los anexos Nro. 4 para mostrar de manera grafica la relación entre los tres procesos misionales y los ocho servicios y facilitar el entendimiento y el Anexo Nro. 3 Caracterización de los Procesos. Con el fin de ser más precisos en la identificación de las entradas, salidas; ya que faltaban algunas.
10	364	05	12	2006	Ampliación y Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
11	249	02	07	2007	Se ajustó para actualizar la misión, visión, conforme al Plan Estratégico 2008-20011.
12	412	16	12	2008	Se actualiza la Misión, Visión, política y Objetivos Estratégicos o de Calidad.
13	171	18	05	2009	Se ajustan los procesos de la Entidad y se actualiza los Anexos de Mapa de procesos, Caracterizaciones y Organigrama.
14	376	14	09	2009	Se actualiza el numeral 4.14.1.1 sobre Responsabilidades y Autoridades organizacionales.
15	309	15	04	2010	Se da aplicación al Decreto 4485 de 2009, Norma que actualiza la norma NTC-GP 1000:2004 a la NTC-GP 1000:2009 y hace la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos,
16	921	20	12	2010	Por decisión del comité de calidad celebrado del día 29 de noviembre de 2010, se rediseñó la estructura del Sistema de Gestión de la calidad para que armonice y se integren con los subsistemas del MECI- 1000. Los procesos misionales se ajustaron al que hacer institucional de tal manera que interpreten la misión y la estructura organizacional de la entidad. Ello llevó a que el mapa de procesos y las caracterizaciones también se ajustaron.

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>			CODIGO	MDPI001		
				VERSION			36
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
					09	04	2026
Página			32	de	33		

17	264	12	07	2012	Mediante resolución 235 de 2012, La Personería de Medellín fórmula para el cuatrienio 2012-2016 el Plan Estratégico “Primero el ser humano”, consecuencia de ello se actualiza la Misión, Visión, valores, política y Objetivos Estratégicos o de Calidad. Igualmente se mejora el logo institucional.
18	268	23	12	2012	Por disposición en el comité de dirección se realizaron ajustes a todo el SGC como cambio de logo y tablas de retención documental.
19	430	15	11	2012	Por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”, según la línea estratégica “estado para Todos” en su objetivo estratégico 5, se contempla el rediseño del Sistema de Gestión Institucional
20	217	16	07	2013	Cambio nombre del proceso de Autoevaluación y Evaluación Independiente por Evaluación Independiente; por disposición del Plan Estratégico 2012-2016 “Primero el Ser Humano”
21	304	14	06	2016	Por disposición del comité de dirección, cambio de imagen Institucional, logo y ajustar la documentación referente a los procesos, Igualmente se establece la firma electrónica y/o digital (Decreto 2364 de 2012), según resolución de adopción 427 de 2016 de la Personería de Medellín
22	305	19	07	2017	Se requiere actualizar el Manual de Calidad porque mediante Resolución 573 del 27 de diciembre de 2016 se modifica el Mapa de procesos de la Entidad
23	020	16	01	2018	Se solicita actualización por hallazgo auditoria interna de calidad y por decisión en círculo de calidad N. 7, fecha 4 de septiembre de 2017 de hacer una revisión a todos los formatos en virtud del cumplimiento del principio de mejoramiento continuo del SGC.
24	111	21	03	2018	Actualización a la norma ISO 9001 2015
25	218	10	05	2018	Ajuste de la documentación del SGC de conformidad con la Norma ISO 9001:2015, donde se integran el Manual de Calidad y el Manual de Norma Fundamental.
26	246	28	05	2018	Ajuste de la documentación del SGC de conformidad con la Norma ISO 9001:2015, donde se integran el Manual de Calidad y el Manual de Equipos de Trabajo.
27	229	13	04	2020	Según Acta de Circulo de Calidad N°01 de Febrero 21 del 2020 de la oficina asesora de Planeación se modifica el encabezado de todos los documentos del SIG adoptando una Imagen Institucional con el nombre de: “Personería de Medellín”.
28	363	2	9	2020	Mejoramiento del Manual en consideración a los cambios institucionales en la MISION Y VISION por nuevo Plan Estratégico 2020-2024, Además se justifican las exclusiones del sistema de gestión de calidad

 <b>Personería</b> Distrital de Medellín	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		CODIGO	MDPI001		
			VERSION	36		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
				09	04	2026
		Página	33	de	33	

29	570	21	12	2020	Cuya naturaleza de cambio obedece a darle cumplimiento al nuevo Mapa de Procesos de la entidad el cual fue adoptado según Resolución 465 del 11 de noviembre del 2020, dando nueva codificación a los procesos de la prestación del servicio, de gestión y medición, análisis y mejora
30	009	26	1	2021	Mejoramiento del proceso se modifica incluyendo a todos los integrantes de la organización
31	085	23	2	2022	Mediante Resolución 077 de febrero 21 de 2022, se modifica el Mapa de procesos, en referencia a la denominación de los procesos VIGILANCIA ADMINISTRATIVA E INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA y DECISION DISCIPLINARIA.
32	744	19	10	2022	Mejoramiento derivado de observaciones de auditoría interna 2022, sobre comité de calidad
33	804	10	11	2022	En virtud a la aprobación del Proyecto de Ley número 371 de 2022 del Senado y 043 de 2021 de la Cámara, que reglamenta el funcionamiento de la ciudad como Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, Todos los procesos.
34	519	1	9	2023	Actualización del Manual y ajuste de manuales actuales.
35	669	3	10	2024	Mejoramiento continuo de la Organización nuevo Plan estratégico 2024-2028 y aplicación de la enmienda a la norma ISO 9001, aprobada el 23 de Febrero de 2024
36	194	09	04	2026	Modificación de numeral 4.10, de conformidad con la resolución 085 de febrero 16 de 2026, que modifica el Mapa de Procesos.