

Vólmar Pérez Ortiz
Defensor del Pueblo

Gloria Elsa Ramírez Vanegas
Secretaria General (E)

Mauricio Hernández Mondragón
Director Nacional de Promoción y Divulgación

Javier Alfonso Gómez Contreras
Jefe de la dependencia de Personal

Martha Patricia Jiménez Beltrán
Coordinadora del macroproceso de capacitación

**Corrección de estilo
y adecuación pedagógica:**
Alfonso Guillermo Ortega Soto

Diseño gráfico, diagramación e impresión:
Luis Guillermo Mayorga Huertas

© Defensoría del Pueblo – Colombia
Calle 55 No. 10-32, Bogotá D.C., Colombia
Teléfonos: ++ 57 1 314 7300, 314 4000
Web: <http://www.defensoria.org.co>

Edición realizada con el apoyo técnico y financiero de la Agencia de Cooperación Técnica Alemana GTZ,
en el marco del Proyecto "Fortalecimiento del Estado de Derecho FortaEsDer".

Presentación

La Defensoría del Pueblo pone a disposición de sus servidores —funcionarios de planta y contratistas— esta serie de documentos, preparados y publicados con el apoyo técnico y financiero de la GTZ que agradecemos y reconocemos de manera calurosa, a efectos de contribuir en los procesos de inducción y reinducción del personal vinculado a esta Institución Nacional de Derechos Humanos.

De esta manera la Defensoría del Pueblo contribuye a la construcción de la cultura de los derechos humanos que tan necesaria es en Colombia en la actualidad. Todos los servidores de la Defensoría del Pueblo deben conocer y compartir los fines constitucionales, legales e institucionales de la Defensoría del Pueblo. Además, todos quienes dedicamos nuestro esfuerzo profesional y laboral a la causa de la defensa, la promoción y la protección de los derechos humanos y de la aplicación del derecho internacional humanitario, debemos contribuir a su divulgación y a la educación sobre estos temas. Y para cumplir a cabalidad estos propósitos, el conocimiento de nuestra Institución Nacional de Derechos Humanos, de sus objetivos institucionales y de los conceptos básicos sobre los derechos humanos y el derecho internacional humanitario son esenciales como herramientas pedagógicas y de apoyo a las tareas de servicio a la comunidad que la Defensoría del Pueblo desarrolla en la totalidad del territorio nacional.

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2005 – 2010, la Defensoría del Pueblo se ha propuesto, en aplicación de la Línea de Visión 5 —Fortalecimiento Institucional—, la implementación de las políticas del Plan referentes a la capacitación de sus funcionarios y contratistas. Mediante la Resolución N° 528, del 19 de junio de 2007, se estableció la estructura orgánica para el funcionamiento del Macroproceso de Capacitación para la Investigación y la Acción de la Defensoría del Pueblo de Colombia. Es un propósito firme del Defensor del Pueblo el garantizar la sostenibilidad de estos procesos en el largo plazo.

Agradezco a todos los servidores de la Defensoría del Pueblo que reciban estos materiales su lectura analítica y crítica y que comuniquen al equipo a cargo del Macroproceso de Capacitación sus comentarios, observaciones y recomendaciones sobre el material de inducción y reinducción que ahora ponemos en sus manos.

VOLMAR PÉREZ ORTIZ
Defensor del Pueblo

Guía de uso
de la Página Web
de la Defensoría
del Pueblo



Tabla de Contenido

Introducción	8
¿Cómo ejecutar el contenido del CD?	9
Estructura de los contenidos del CD	10
Actividad 1. ¿Quiénes somos?	13
Actividad 2. Estructura de la Defensoría del Pueblo	15
Actividad 3. Servicios en la Web	16
Actividad 4. Publicaciones y documentación en la Web	18
Código de ética de la defensoría del pueblo	21
Presentación	24
Introducción	25
Generalidades	27
Ámbito de aplicación	28
Principios éticos	28
Políticas éticas con los grupos de interés	31
Resolución No. 925	37

Introducción

Para nadie es ajeno que los primeros momentos, al ingresar a un nuevo empleo, resultan en una serie de situaciones y sentimientos que pueden volverse incómodos si el nuevo funcionario se ve sometido a pasar por dicha etapa sin la ayuda o acompañamiento de la propia Entidad que lo está acogiendo.

Preguntas del estilo ¿cómo está organizada esta entidad?, ¿cuál es la misión y el objetivo de esta institución?, ¿quiénes son mis compañeros de trabajo?, ¿qué responsabilidades tendré en mi nuevo empleo?, ¿qué posibilidades de desarrollo personal y profesional tendré en esta nueva empresa?, son sólo algunas de las que pueden pasar por la cabeza de los nuevos servidores públicos en este momento.

Con seguridad, en el marco del Curso de Inducción, muchas de estas preguntas se irán respondiendo gradualmente. Por lo pronto, como un primer acercamiento a la Defensoría del Pueblo, la Entidad ha planeado esta cartilla para ayudarlos a navegar en una herramienta que será de uso común y cotidiano en su labor: la Página Web de la Defensoría del Pueblo.

Gran parte de la información central de la Entidad se encuentra publicada allí, se revisa y se actualiza continuamente con el fin de brindar un instrumento de apoyo documental e informativo tanto para los funcionarios de la Defensoría como para el público en general.

Esta cartilla se encuentra acompañada de un CD multimedia que, a manera de instructivo, los guiará y acompañará en la ubicación de los principales contenidos y secciones de la Página. El objetivo de esta cartilla no es otro entonces que servir de aproximación a lo que encontrará en dicho CD, además de proponerle la apropiación de algunos contenidos centrales de la Página Web a través de la realización de algunas actividades que usted podrá desarrollar en la misma cartilla y con la ayuda de un computador conectado a Internet.

¿Cómo ejecutar el contenido del CD?

A continuación se describen los pasos necesarios para ejecutar el contenido del CD "Guía de uso de la Página Web de la Defensoría del Pueblo". Enseguida, se describen las pantallas principales del CD y su estructura de navegación. De cada pantalla encontrará una fotografía a manera de ayuda visual para que pueda identificarla.

Introduzca el disco en la unidad de CD-ROM de su computador. El CD debe iniciarse automáticamente; si no lo hace, vaya a "Panel de Control", dé doble clic sobre el nombre de la unidad que corresponda con el CD-ROM para ver su contenido, ubique el archivo denominado "Inicio.exe" (Identificado con un ícono circular de color gris y una "F" en el centro). Dé doble clic sobre este archivo para ejecutarlo (Ver Figura 1).

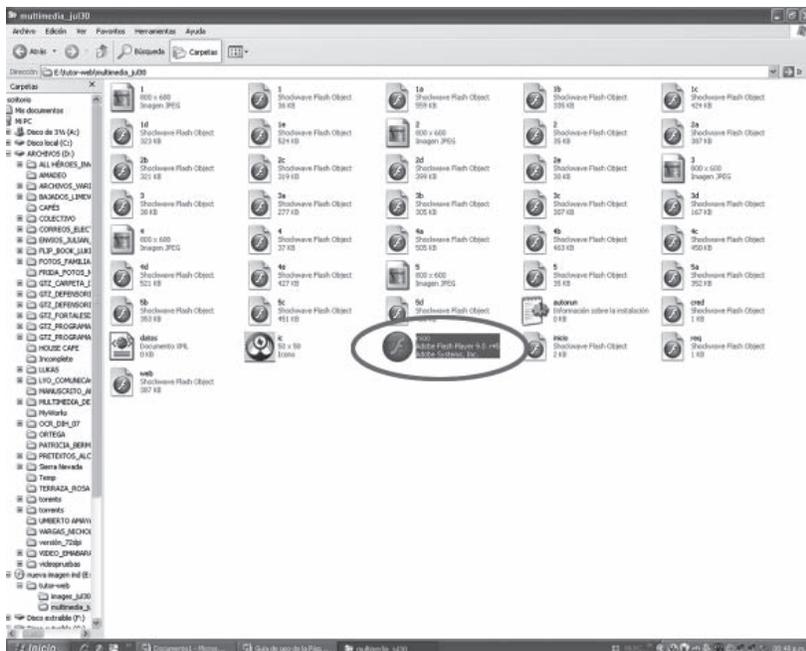


Figura 1: Abrir el contenido del CD

Estructura de los contenidos del CD

El CD inicia con la pantalla de Introducción; cuando la Introducción finaliza se muestra la pantalla del Capítulo 1.

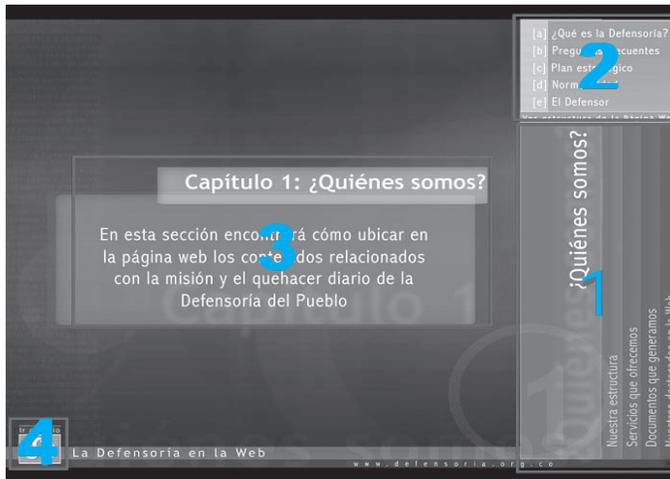


Figura 2: Pantalla de inicio

El contenido del CD está dividido en 5 capítulos (Ver recuadro 1 en la Figura 2):

- ➔ Capítulo 1: ¿Quiénes somos?
- ➔ Capítulo 2: Nuestra estructura
- ➔ Capítulo 3: Servicios que ofrecemos
- ➔ Capítulo 4: Documentos que generamos
- ➔ Capítulo 5: Nuestros destacados en la Web

Las pantallas de cada Capítulo tienen la misma estructura de la figura 2:

- ➔ Abajo a la derecha encuentra el "Menú principal" de navegación que da acceso a cada Capítulo (Identificado con el recuadro rojo No. 1).
- ➔ Arriba a la derecha encuentra el Menú de navegación para el contenido de cada Capítulo (Identificado con el recuadro rojo No. 2). La figura 3 muestra una fotografía ampliada del contenido del Capítulo 2.
- ➔ En el centro de cada pantalla se despliegan los contenidos (Ver recuadro rojo No. 3).
- ➔ Abajo a la izquierda sobre el logo de la Defensoría se encuentra el botón "Ir a inicio"; este botón muestra la Introducción del CD (Identificado con el recuadro rojo No. 4).

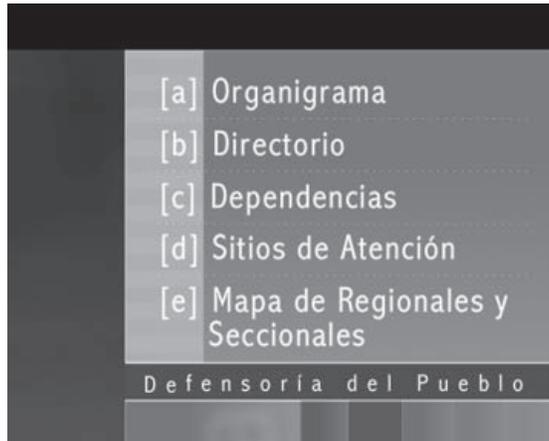


Figura 3: Menú de navegación del Capítulo 2.

Las pantallas de inicio de cada Capítulo muestran el nombre correspondiente y una pequeña descripción de su contenido. Al dar clic sobre un ítem del Menú de navegación ubicado en la parte superior derecha se muestran los contenidos. Ver la figura 4.

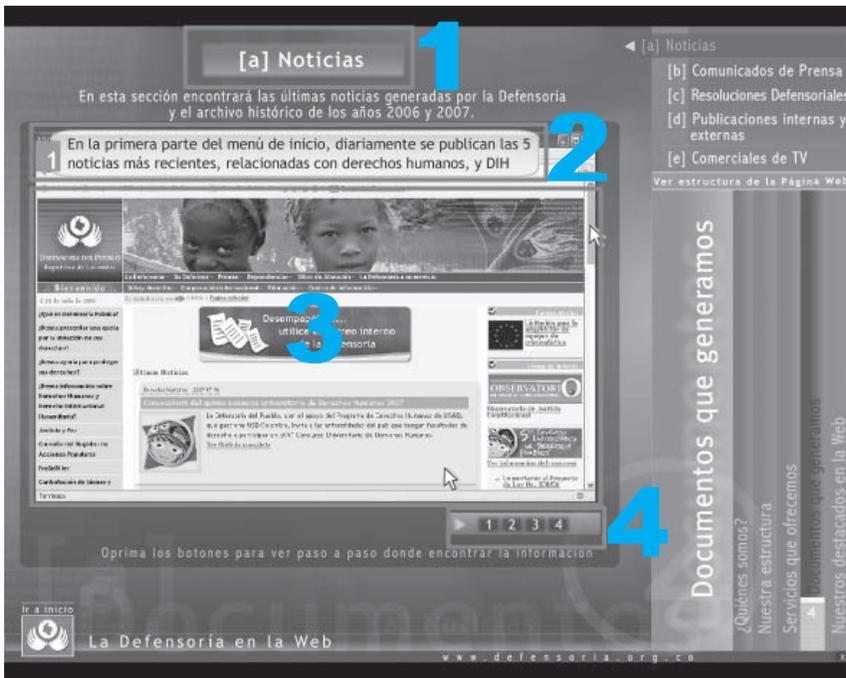


Figura 4: Contenido de las pantallas

En cada pantalla de contenido encontrará la siguiente estructura:

- **Recuadro 1: Título de la pantalla.** En la imagen nos encontramos en el Capítulo 4: Documentos que generamos. Adicionalmente, se ha dado clic en el ítem "[a] Noticias", del menú superior derecho. El recuadro 1 muestra el título de la pantalla.

- **Recuadro 2: Comentarios.** Cada pantalla tiene una serie de comentarios que se identifican con un globo de texto y un número.
- **Recuadro 3. Captura de pantalla.** Para cada contenido se muestra una captura de la página Web de la Entidad.
- **Recuadro 4. Botones de navegación,** Cada contenido puede tener uno o más botones. Al dar clic sobre ellos se muestran descripciones más detalladas de cada contenido.



Actividades de aprendizaje

Ahora que ya se ha familiarizado con los contenidos incluidos en el CD, le proponemos que los revise a fondo, que lea las descripciones y que realice las actividades que encuentra a continuación.



Actividad 1 **¿Quiénes somos?**

Para este momento usted seguramente ya ha revisado la Multimedia Institucional y se ha familiarizado con sus contenidos así que podrá responder fácilmente a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el artículo de la Constitución Política de Colombia que consagra las funciones del Defensor del Pueblo?

.....

2. ¿Por medio de qué ley se reglamentan las funciones y organización de la Defensoría del Pueblo?

.....

3. ¿Cuáles son los tres planteamientos centrales que estructuran la Misión de la Entidad?

- a.
- b.
- c.

4. ¿Cuál es la Visión de la Entidad?

.....

.....

.....

.....

.....

Ahora, en el CD Guía de navegación de la Página Web, observe que el primer tema desarrolla los siguientes subtemas:

- ▶ ¿Qué es la Defensoría?
- ▶ Preguntas frecuentes sobre la Defensoría
- ▶ Normatividad (Ley 24)
- ▶ Plan estratégico
- ▶ Información sobre el Defensor del Pueblo

Siga las instrucciones de navegación del CD e identifique en la Página Web los textos de la Ley 24 de 1992 y el texto del Plan Estratégico 2005-2010 de la Defensoría del Pueblo. Abra los documentos y luego de leerlos responda a las siguientes preguntas:

- 1.** Desde su punto de vista ¿en qué consiste la labor educativa de la Defensoría del Pueblo y cómo cree que se manifiesta esta labor en la sociedad colombiana?
- 2.** De las cinco líneas de visión planteadas en el Plan Estratégico ¿a cuál de ellas le daría usted alguna relevancia especial? Fundamente su respuesta y discuta con sus compañeros del Curso de Inducción las respuestas a que llegaron. ¿Modificaría su respuesta?
- 3.** En sus palabras, ¿en qué consiste el "ejercicio de la magistratura moral"?
- 4.** ¿Qué establece la Ley 24 de 1992?

5. En la estructura del Estado colombiano, ¿dónde está inserta la Defensoría del Pueblo y qué otras entidades se encuentran en el mismo nivel?



Actividad 2 Estructura de la Defensoría del Pueblo

A partir de las instrucciones del CD, localice el organigrama en la Página Web de la Entidad. Una vez que haya localizado el gráfico, identifique en la estructura las dependencias que se enuncian en la lista y escriba los nombres que corresponden. Posteriormente, ubique en la Página Web el vínculo que lleva a las dependencias de la Entidad, navegue en el menú de la izquierda al vínculo de las dependencias que ha escrito en la lista, lea su descripción y escriba un breve resumen de su cometido en el espacio denominado "descripción":

► Direcciones nacionales:

1.

Descripción:

2.

Descripción:

3.

Descripción:

4.

Descripción:

► Defensorías delegadas:

Publicación periódica de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales de la Defensoría del Pueblo

1.

Descripción:

2.

Descripción:

3.

Descripción:

4.

Descripción:

5.

Descripción:



Actividad 3 Servicios en la Web

Localice el vínculo denominado "La Defensoría a su servicio". Una vez que haya entrado a la página que este vínculo muestra identifique en el menú de la izquierda los vínculos o temas que este involucra. Son:

1.
2.

El primero de ellos ya es conocido para usted, pues lo describió en la actividad anterior. Recordará que es la primera de las Direcciones Nacionales. Dé clic sobre el vínculo que corresponde y una vez esté en la nueva página identifique el menú de navegación ubicado a la derecha de su pantalla. Este menú muestra los temas correspondiente a esta Dirección. Liste aquí los servicios específicos que brinda el SNDP:

1.
2.
3.
4.

Ahora ubique en el menú de la izquierda el vínculo del SAT. Lea con atención cada uno de los temas publicados acerca del Servicio de Alertas Tempranas y responda:

- ¿Cuáles son los principios del SAT?

1.
2.
3.
4.
5.

- ¿Qué informaciones privilegia el SAT para realizar el monitoreo y el análisis de riesgo?

1.
2.
3.
4.

Actividad 4 Publicaciones y documentación en la Web

La Página Web de la Defensoría es una herramienta en permanente evolución: allí encontrará información de primera mano para su labor como servidor público de la Entidad. Vale la pena aclarar que la Defensoría cuenta con una amplia biblioteca en donde podrá encontrar una lista más extensa de documentos; sin embargo, en la Página se encuentran archivos digitales en PDF y otros formatos electrónicos que facilitan su manipulación y disponibilidad.

Vaya a la página de inicio. Ubique en el menú de la izquierda el vínculo "Publicaciones". Dé clic allí y observe las categorías de documentos que aparecen en el menú de la izquierda titulado "Publicaciones disponibles".

Identifique las categorías de documentos que allí se ofrecen. Escribalas a continuación con una breve descripción que le ayude a identificarlas:

1.

Descripción:

2.

Descripción:

3.

Descripción:

Para terminar. A partir de su exploración de la Página Web de la Entidad ¿qué otros servicios ha encontrado de su interés y que no se han tratado hasta el momento? Descríbalos en los espacios en blanco que se encuentran enseguida:

-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....
-
.....
.....
.....

Código de ética de la Defensoría del Pueblo

- Resolución N° 931 de 2002
- Resolución N° 925 de 2003

Código de Ética de la Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN No. 931

"Por medio de la cual se adopta el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo"

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

en ejercicio de sus facultades legales y constitucionales-en especial las contenidas en el artículo 9° de la Ley 24 de 1992.

CONSIDERANDO:

Que según establece el numeral 12° del Artículo 9° de la Ley 24 de 1992, es función del Defensor del Pueblo "expedir los actos administrativos que se requieran para el funcionamiento de la Entidad".

Que para el logro de la misión institucional atribuida por la Constitución Nacional y la ley a la Defensoría del Pueblo, se hace necesario consagrar los referentes éticos que los integrantes de la Defensoría del Pueblo deben conocer, asumir, divulgar e interiorizar y la delimitación de unos criterios unívocos de acción que permitan derrotar, prevenir, controlar, de manera eficiente y efectiva todas las prácticas ilícitas y erradicar la corrupción.

Que con fundamento en lo antes expuesto, la presente administración dio inicio a un proceso participativo encaminado a la construcción de un Modelo de Gestión Ética para la Defensoría del Pueblo, contando al efecto con la activa inter-

vención de un grupo de directivos del nivel central y regional, jefes de oficina, funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad y el valioso respaldo del Convenio de Cooperación Internacional para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, suscrito con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional —USAID— a través de su ejecutor en Colombia para este programa, Casals & Associates Inc., y de su aliado para asuntos de Ética Pública, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. Que por lo anteriormente expuesto se hace necesaria la adopción del Código de Ética de la Defensoría del Pueblo.

RESUELVE:

ARTICULO 1º.— Adoptar al siguiente “Código de Ética de la Defensoría del Pueblo”, el cual habrá de orientar de manera permanente tanto el desarrollo de las misiones institucionales asignadas a la Entidad, como el cumplimiento de las funciones a cargo de sus servidores:

PRESENTACIÓN

El Código de Ética de la Defensoría del Pueblo es una de las herramientas más importantes para las labores que ejerce la Institución. Es el conjunto de parámetros éticos por los cuales se rige la Institución para actuar en salvaguarda de quienes lo necesitan y brindar el apoyo necesario para promover la legitimidad de los derechos humanos que procuramos sean respetados y defendidos.

Este Código busca consolidar y hacer explícita una serie de valores institucionales que desde siempre han conformado la identidad de las personas que trabajan en la Defensoría del Pueblo. La ética, de este modo, no es solamente el conjunto de normas que deben ser aplicadas en la labor diaria. Se trata de conceptos interiorizados como orientadores de la acción,

que se asumen como actitudes y comportamientos

La labor que desarrollamos debe estar enmarcada en referentes morales comunes que garanticen la convivencia entre las personas integrantes de la institución, la identidad de ellas con su trabajo y la actitud de la Defensoría frente a la sociedad, que es, finalmente, lo que legitima nuestra misión.

La dignidad, la solidaridad, la responsabilidad, el respeto y otros rasgos propios de la acción defensorial se concretan y desarrollan en el Código de Ética que presentamos en esta oportunidad, como resultado de la reflexión y la proyección de los valores personales y profesionales de aquellos que conforman la Defensoría del Pueblo.

Introducción

La Defensoría del Pueblo se compromete con la institucionalización de su Propio Modelo de Gestión Ética en respuesta a la creciente demanda de la sociedad civil sobre la implementación de acciones de responsabilidad social y el ejercicio de prácticas éticas, expresada en diferentes escenarios y medios de comunicación y en la toma de conciencia estatal que ha consagrado para ello normas constitucionales, legales y directivas presidenciales.

La Defensoría del Pueblo, a través de la construcción e implantación de este modelo, pretende promover la legitimidad mediante la consulta permanente a los interesados, para asegurar un liderazgo en el ejercicio y divulgación de los Derechos Humanos. Se trata entonces de un Modelo de Gestión basado en una visión responsable y analítica de sus relaciones con la sociedad, En el marco de sus propios principios y en los términos de sus realizaciones.

De igual forma, se constata este interés institucional y nacional en las Directivas Presidenciales 10 de 2002 y 009 de 1999, donde se hace referencia a la línea de acción para prevenir la corrupción en todas sus manifestaciones y se resalta la importancia que tiene el fortalecimiento de los valores éticos en el servidor público. Se destaca, además, la necesidad de "desarrollar valores y conductas éticas deseables dentro del servicio público por medio de los procesos pedagógicos que estimulen el conocimiento, reflexión e interiorización de tales valores y conductas, con lo cual se pretende también estimular el desarrollo de habilidades y aptitudes favorables para el cumplimiento de los principios que orientan el servicio público, y de este modo promover la autorregulación individual y colectiva".

El Modelo de Gestión Ética para la Defensoría del Pueblo es el resultado de un proceso participativo. Se desarrolló a partir de un diagnóstico ético de la institución, con una encuesta aplicada para el efecto. Con base en los resultados del diagnóstico, un grupo de directivos del nivel central y regional, jefes de oficina, funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad procedió a la configuración del Código de Ética. El trabajo se desarrolló en talleres realizados con el apoyo del Convenio de Cooperación Internacional para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, suscrito con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID- a través de su ejecutor en Colombia para este programa, Casals & Associates Inc., y de su aliado para asuntos de ética pública, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. La coordinación de este proceso correspondió a la Oficina de Control Interno, con la colaboración de la Delegada para la Comunicación, Información y Apoyo al Despacho.

Este Código consta de tres secciones. La primera incluye los

aspectos generales: Misión, Visión Ética, Objetivo y ámbito de aplicación; la segunda contiene los Principios Éticos. La tercera parte desarrolla las Políticas Éticas de la Defensoría del Pueblo respecto a los grupos de interés con los que se relaciona.

El Código de Ética es, sin duda alguna, una herramienta teórico-práctica que va a contribuir en un mayor impacto y utilidad sociales. Por ello, todo los integrantes de la Defensoría del Pueblo están invitados a la lectura, conocimiento, interiorización, divulgación y aplicación de los principios que aquí se desarrollan.

GENERALIDADES

MISIÓN

La Defensoría del Pueblo es una institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco de un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los derechos humanos
- Defensa y protección de los derechos humanos
- Divulgación y promoción del derecho internacional humanitario

VISIÓN ÉTICA

La Defensoría del Pueblo busca que sus actuaciones se distingan por llevar impreso un espíritu de modelo y formación para el posicionamiento y cumplimiento efectivo de los Derechos Humanos en el país, y el empoderamiento de las personas como titulares activas de los mismos, en especial de los grupos y personas más vulnerables.

OBJETIVO

El presente Código tiene como objetivo consagrar los referentes éticos que los integrantes de la Defensoría del Pueblo deben conocer, asumir, divulgar e interiorizar.

Su observancia debe ser consecuente con los actos de cada uno de los integrantes de la institución, dentro y fuera de esta.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los valores y las políticas éticas consignados en este Código son aplicables a todos los integrantes de la Defensoría del Pueblo, directivos y colaboradores, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

Este Código debe asumirse como directriz básica en los diferentes actos administrativos emitidos por la Defensoría.

El Comité de Ética diseñará y regulará los procedimientos adecuados para asegurar el cumplimiento del Código.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Las acciones y el desarrollo de las funciones de cada uno de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo se enmarcarán dentro de los siguientes VALORES:

- TRANSPARENCIA
- PROBIDAD
- PLURALISMO
- INDEPENDENCIA
- PARTICIPACIÓN

- **TRANSPARENCIA:**

Consiste en ser claro, visible y abierto.

Las acciones de la Defensoría del Pueblo deben ser comunicadas de manera abierta.

Las comunicaciones internas y externas deben ser la expresión del compromiso de todos sus integrantes. La Defensoría del Pueblo debe manejar su información de forma ágil, completa y veraz para sus integrantes, así como para los interesados y la comunidad en general, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho al control ciudadano sobre su gestión.

La Defensoría es una institución confiable, dispuesta a ser observada por las demás entidades, la comunidad y los individuos en particular, en el cumplimiento de su misión constitucional. El comportamiento y las expresiones de todos los integrantes de la Defensoría del Pueblo corresponden al carácter de transparencia que caracteriza todas las acciones de la institución.

- **PROBIDAD:**

Se entiende por probidad la rectitud e integridad en las actuaciones de los individuos.

Significa que las acciones de todos los integrantes de la Defensoría del Pueblo deben distinguirse por su honestidad, integridad y rectitud:

La honestidad, entendida como la coherencia de la acción con los fines constitucionales y valores de la institución.

La integridad es la lealtad con los fines legítimos.

La rectitud es anteponer el interés misional a los intereses particulares.

Por lo anterior, los integrantes de la Defensoría del Pueblo

viven un compromiso decidido, firme, diligente y coherente con la institución.

- **PLURALISMO**

Es el reconocimiento del otro, y el respeto y valoración de la diferencia.

Las acciones y decisiones de la Defensoría están orientadas hacia el reconocimiento y promoción del pluralismo étnico, cultural, religioso, político y de pensamiento. Como resultado de lo anterior, los integrantes de la Defensoría del Pueblo construyen relaciones respetuosas, libres, solidarias y suficientemente informadas.

- **INDEPENDENCIA**

Es actuar de manera autónoma e imparcial

Las acciones de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo se basan en un conocimiento plural, interdisciplinario y objetivo sobre los asuntos que competen a la actividad de la institución.

Los integrantes de la Defensoría del Pueblo son autónomos en la medida en que sus acciones son producto de la autodeterminación. A su vez, estas acciones se autorregulan con principios de justicia y equidad.

- **PARTICIPACIÓN**

Es la actitud de colaboración para construir.

Las acciones de la Defensoría del Pueblo buscan promover procesos participativos en Derechos Humanos, con el propósito de lograr la realización efectiva de los fines de la institución. Los integrantes de la Defensoría del Pueblo se caracterizan por su capacidad de intervención y de trabajo en equipo, que garantizan el reconocimiento de su participación

en diversos escenarios dentro y fuera de la institución.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Defensoría del Pueblo y sus integrantes están comprometidos con la aplicación de las normas éticas y con el ejercicio de sus funciones en torno al posicionamiento y cumplimiento efectivo de los Derechos Humanos en el país. Este compromiso abarca tanto sus relaciones en el ámbito interno, como las que se desarrollan en el ámbito externo.

De esta manera, se establecen con cada uno de estos grupos de interacción los siguientes compromisos:

DIRECTIVOS

El Defensor del Pueblo y los directivos de la Defensoría se comprometen a:

- Fundamentar el direccionamiento de todas las actuaciones de la Entidad en la observancia estricta de las conductas éticas definidas en este Código, de manera participativa.
- Implantar el plan estratégico de la Defensoría del Pueblo con base en los principios éticos, las políticas y los procesos administrativos para garantizar el ejercicio de la misión defensorial.
- Hacer efectivo y visible el liderazgo ético en la dirección y posicionamiento de la Defensoría en los ámbitos nacional e internacional.
- Implantar políticas de manejo participativo y transparente de la comunicación e información sobre las acciones de la Defensoría del Pueblo, con todas las instituciones, comunidades y personas interesadas, así como en todas las dependencias de la entidad, para el fortalecimiento continuo de sus procesos.

- Reconocer los espacios y mecanismos de participación creados autónomamente por los integrantes de la Defensoría del Pueblo.
- Respetar los derechos, garantías y medidas de protección de todos los integrantes de la Defensoría.
- Desarrollar mecanismos que promuevan la aplicación de incentivos y estímulos en forma equitativa y meritoria a los integrantes de la Institución.

INTEGRANTES

Los integrantes de la Defensoría del Pueblo nos comprometemos a:

- Participar en la implantación de un modelo de Gestión Ética en nuestra institución.
- Desarrollar de manera transparente, independiente, imparcial y objetiva los procesos defensoriales, en procura de garantizar a todas las personas la realización progresiva de sus derechos humanos.
- Ejecutar estrategias de colaboración y apoyo para el desarrollo de la misión institucional, dentro de la Defensoría y con otras instituciones, con el fin de lograr la efectividad de los derechos humanos.
- Implantar procesos de autorregulación y análisis que permitan una retroalimentación constante para la mejora y perfeccionamiento de las prácticas y procesos internos de la entidad.
- Crear espacios y mecanismos de participación y comunicación para el desarrollo de la misión defensorial.

- Fortalecer los espacios de comunicación formal e informal, tanto interna como externamente.
- Implantar programas que permitan la solución de conflictos mediante el diálogo, y lograr así la unidad de todos los integrantes de la Defensoría.
- Respetar la diferencia mediante acciones que propendan a la formación y fortalecimiento del principio del pluralismo.

GOBIERNO CENTRAL

Las relaciones con el Gobierno Central serán orientadas por las siguientes políticas:

- La Defensoría del Pueblo orientará sus relaciones con el Gobierno a través de la Magistratura Moral, enmarcada por los valores, principios, normas y retos de una sociedad convocada por el Estado Social de Derecho.
- El Defensor del Pueblo es el vocero legítimo de la Defensoría ante la sociedad, respaldado por la potencia moral de sus pronunciamientos y el trabajo profundo, serio y responsable de toda una institución.
- Los integrantes que asuman la representación de la Defensoría del Pueblo en los diferentes espacios gubernamentales nacionales o extranjeros deben ser de reconocida probidad, contar con experto manejo de los temas y de comportamiento consecuente con el tema de los derechos humanos.

Las relaciones cordiales con el Gobierno Central se fundamentarán en una comunicación continua y transparente que permita cumplir y acatar las normas nacionales y aquellas que rigen el Derecho Internacional Humanitario.

OTRAS INSTITUCIONES

La Defensoría del Pueblo genera compromisos con otras instituciones para:

- Fortalecer las relaciones con otras instituciones públicas locales, departamentales o nacionales, de acuerdo con los principios de transparencia, pluralismo, independencia y participación, con el propósito de lograr la divulgación y efectivo cumplimiento de los derechos humanos en el país.
- Crear y fortalecer mecanismos y espacios que garanticen la cooperación y acción coordinada para optimizar los recursos y generar procesos de mayor impacto en el fortalecimiento de políticas de prevención y promulgación de los derechos humanos en la comunidad.
- Establecer canales de comunicación transparentes en el aspecto interinstitucional que fomenten el trabajo en red y posibiliten el avance de los procesos defensoriales que se estén desarrollando, y que permitan la retroalimentación de la información.

LA COMUNIDAD

El trabajo de la Defensoría del Pueblo con la comunidad para cumplir su misión defensorial debe caracterizarse por:

- Reconocer e implantar los mecanismos de participación legítimamente creados por la comunidad y las organizaciones de la sociedad civil.
- Establecer canales formales de comunicación externa que hagan accesible y suficiente la información para las personas, y que permitan recoger sus sugerencias y demandas sociales.
- Adoptar relaciones respetuosas y solidarias con todos los usuarios sin discriminación alguna.

- Fortalecer el compromiso de los Integrantes de la Defensoría del Pueblo para lograr una atención oportuna y efectiva de las necesidades legítimas de los usuarios, capacitarlos en habilidades y destrezas para obtener la excelencia en la atención y proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho fin.
- La defensa de los derechos humanos no sólo es responsabilidad del Estado. En consecuencia, se debe empoderar al individuo y a la comunidad para que asuman la responsabilidad de la defensa de sus propios derechos y de los demás.
- Generar actitudes de transparencia en las funciones y acciones que se lleven a cabo con la comunidad.

CONTRATISTAS

Frente a las interacciones de la Defensoría con los contratistas, se destaca que:

- Todos los procesos de contratación se ceñirán a la plena aplicación de los principios de selección objetiva e igualdad de oportunidades, teniendo como propósito el mejor beneficio para la misión de la entidad.
- Las prácticas clientelistas, sobornos y presiones políticas no tendrán cabida en la contratación de la Defensoría del Pueblo; la eventual ocurrencia será motivo de denuncia pública, social y penal.
- La Defensoría del Pueblo, conforme a las necesidades de la institución y a la ley, contratará los servicios técnicos o profesionales que requiera para, el cumplimiento de su misión defensorial, previa consulta y publicidad entre los integrantes de la institución.

- Con el fin de garantizar la transparencia, el Comité de Ética, *motu proprio* o a solicitud de los integrantes, hará seguimiento y verificación a los procesos contractuales.

MEDIO AMBIENTE

Para ser coherentes con la importancia de propender a un ambiente sano en el contexto de un desarrollo sostenible para el país, se cumplirán los siguientes compromisos:

- Propiciar ambientes sanos y apropiados a los integrantes de la Defensoría del Pueblo para el desarrollo de sus actividades laborales.
- Propender al mejoramiento continuo de los espacios físicos para la atención de los usuarios.
- Impulsar una conciencia colectiva e individual sobre la importancia del medio ambiente para el desarrollo de las personas.
- Buscar eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso y aprovechamiento de los recursos.
- Reflejar en las actuaciones frente a la comunidad el respeto de todos los integrantes de la Defensoría hacia el medio ambiente.
- Institucionalizar y dar a conocer una cultura que promulgue acciones de reciclaje.

COMITÉ ÉTICO

A fin de asegurar la difusión, socialización, implantación y promoción del presente Código de Ética, dentro de la institución y con la comunidad, se creará un Comité de Ética que represente a la Institución.

Este Comité será conformado por nueve integrantes de las diferentes dependencias de la Entidad.

Las personas elegidas llevarán a cabo acciones concretas como:

- la constitución de un espacio de diálogo y concertación para la resolución de conflictos internos;
- la aplicación de instrumentos e indicadores de medición y verificación del Código de Ética;
- dar a conocer a las instancias competentes las infracciones graves al código;
- la presentación de informes periódicos a la administración sobre los avances en la implantación del código.

RESOLUCION No. 925

"Por medio de la cual se integra el Comité de Verificación y Seguimiento previsto en el artículo 4to de la Resolución N° 931 del 19 de diciembre de 2002 y se dictan otras disposiciones"

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

En uso de sus facultades constitucionales y legales y, en especial de las contenidas en el Artículo de la Ley 24 de 1992 y,

CONSIDERANDO:

Que según se establece en el numeral 12 del Artículo 9° de la Ley 24 de 1992, es función del Defensor del Pueblo "Expedir los actos administrativos que se requieran para el funcionamiento de la entidad."

Que la Defensoría del Pueblo, en aras de propiciar la definición de una ética de lo público y la delimitación de unos criterios unívocos de acción que permitan combatir de manera eficiente y efectiva todas las prácticas ilícitas y erradicar la corrupción, adoptó mediante la Resolución N° 931 del 19 de diciembre de 2002, la Carta de Valores y Principios Éticos de la Defensoría del Pueblo.

Que el artículo 4° de la Resolución N° 931 del 19 de diciembre de 2002, prevé la integración de un Comité que habrá de ocuparse de realizar las tareas de verificación y seguimiento de lo previsto en dicho acto administrativo;

Que con la conformación del citado comité se busca la consolidación de un liderazgo participativo que enfatiza los procesos de cambio en la cultura organizacional, en las mentalidades y hábitos adquiridos por las personas centro de las pautas tradicionales de la institución, de manera que se orienta a la adhesión convencida de las personas antes que el funcionamiento por temor, obrando con gradualidad y en la consolidación de un ethos de la cooperación.

Que se hace necesario delimitar con precisión las funciones a cargo de dicho Comité;

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Integración.- El Comité de Verificación y Seguimiento de que trata el artículo 4° de la Resolución N° 931 del 19 de diciembre de 2002, estará integrado por los siguientes funcionarios:

- a.-) El Secretario General de la Defensoría del Pueblo, quien lo presidirá;
- b.-) El Defensor Delegado para las Comunicaciones y Asuntos del Despacho;

- c.-) El Veedor de la Defensoría del Pueblo;
- d.-) El Defensor Regional Cundinamarca;
- e.-) El Jefe de la Oficina de Control Interno;

ARTICULO 2°.- Funciones.– El Comité de Verificación y Seguimiento de que trata el artículo anterior, ejercerá las siguientes funciones:

1. Diseñar, implementar y evaluar estrategias pedagógicas de comunicación, divulgación, verificación y seguimiento de los programas de gestión ética y formación en valores que adopte la Defensoría del Pueblo.
- 2.- Diseñar e implementar estrategias y mecanismos que permitan la apropiación de los valores del código de ética, articulados al direccionamiento estratégico de la Defensoría.
- 3.- Construir un espacio de diálogo y concertación para la resolución de conflictos internos.
- 4.- Determinar y aplicar instrumentos e indicadores de medición y verificación del código de ética y proponer procesos colectivos de ajuste y revisión periódicos.
- 5.- Fomentar la autorregulación en todos los campos o actividades que desarrollan la organización con el fin de optimizar las relaciones interpersonales de sus integrantes y de la comunidad.
- 6.- Crear mecanismos de atención y trámite de reclamos y sugerencias del público referidas al comportamiento posibilitando una retroalimentación constante al interior de la institución.
- 7.- Evaluar anualmente los resultados de la gestión ética al interior de la entidad.
- 8.- Proponer la adopción de las medidas que se estimen necesarias para dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 931 del 19 de diciembre de 2002 a las políticas, planes y programas que se adopten en la aplicación de la Carta de Valores y Principios Éticos de la Defensoría del Pueblo.

Parágrafo: El Comité, de que trata la presente resolución, se reunirá, por lo menos dos veces al año.

ARTICULO 3°.- Responsabilidad.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente resolución, la aplicación, seguimiento y desarrollo práctico de la Carta de Valores y Principios Éticos de la Defensoría del Pueblo, será también responsabilidad de los Directores Nación Defensores Delegados, Regionales, de los Jefes de Oficina y en general, de todos los servidores públicos vinculados a la entidad, quienes tendrán la obligación de cooperar con el comité en la ejecución de las actividades programadas por el mismo y denunciar, ante la Veeduría, las conductas contrarias a los valores y principios de la institución.

ARTICULO 4°. **Vigencia-** La presente Resolución rige desde la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los 06 NOV 2003

VÓLMAR PÉREZ ORTIZ
Defensor del Pueblo