



PLAN ESTRATÉGICO

AÑO 2016

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

INDICE

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
1. MISIÓN	9
2. VISIÓN	9
3. VALORES	9
4. PRINCIPIOS	11
5. POLÍTICA DE CALIDAD	11
6. PROCESOS QUE INTERVIENEN EN EL PLAN ESTRATÉGICO	11
6.1 PROCESO PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL (PI)	12
6.2 PROCESO INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS (IDDDHO)	13
6.3 PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES (GC)	13
6.4 PROCESO PROTECCIÓN DEL INTERES PÚBLICO (UPIP)	14
6.5 PROCESO VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL (UVCO)	15
6.5.1. Subproceso: Averiguaciones Disciplinarias.	16
6.5.2. Subproceso: Vigilancia Actos de la Administración.	17
6.6 PROCESO GUARDA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS - (GPDDHH)	18
6.6.1 Subproceso: Atención al Público	18
6.6.2 Subproceso: Penal	18
6.6.3 Subproceso: Unidad para la Guarda y Protección de los Derechos Humanos - (UPDH)	19
6.7 PROCESO SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (SAC)	19
6.8 PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTH)	20
6.9 PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (GRF)	22
6.10 PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL (GJC)	22
6.10.1 Subproceso gestión jurídica.	22
6.10.2 Subproceso gestión contractual.	22
6.11 PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS (GRL)	22
6.12 PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS (SPI)	23
6.13 PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (EI)	23
6.14 PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO (MC)	24

7. ANÁLISIS DE ENTORNO	25
7.1 FACTORES EXTERNOS – (AMENAZAS Y OPORTUNIDADES)	26
7.2. FACTORES EXTERNOS – (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)	27
7.3. FACTORES INTERNOS (DEBILIDADES Y FORTALEZAS)	28
8. PERSPECTIVAS	30
8.1 PERSPECTIVAS INSTITUCIONALES	30
8.2 DIAGNÓSTICO METODOLÓGICO	32
8.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	33
9. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020	34
9.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 1: UNA PERSONERÍA ACTUANDO Y DONDE TODOS CONTAMOS	34
9.1.1 Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones.	35
9.1.2 Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y acompañando el post acuerdo (GPDDHH-“Penal y UPDH).	35
9.1.3 Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública (UVCO).	36
9.1.4 Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios- Unidad para la Protección del Interés Público (UPIP)	37
9.1.5 Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la mujer, los niños, niñas y adolescentes (UPIP).	37
9.1.6 Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios (UPIP).	37
9.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 2: UNA PERSONERÍA DEFENDIENDO EL MEDIO AMBIENTE, EL HÁBITAT Y LOS ANIMALES	38
9.2.1 Ambiente, hábitat y sociedad	38
9.2.2 Los Animales y su protección.	38
9.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 3: UNA PERSONERÍA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, PROFESIONALIZADA, TECNIFICADA, CON COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ALTOS ESTÍMULOS LABORALES	39
9.3.1 Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la Entidad, en función del servicio (GTH, PI).	39
9.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad Integral (PI, MC)	40
9.4 LÍNEA ESTRATÉGICA 4: UNA PERSONERÍA QUE COMUNICA, EVALUA Y APLICA TECNOLOGÍA EN SU SERVICIO	40
9.4.1 Cooperación Interinstitucional de apoyo (PI-SAC)	40
9.4.2 Personería de Medellín en línea (TODOS LOS PROCESOS)	41
9.4.3 Protección y defensa de la Entidad (GJC).	41
9.4.4 Gestión documental con acceso de confiabilidad y con estándares de calidad (GRL).	41

9.4.5 Bienes Públicos, Óptimos y Eficientes (GRL).	42
9.4.6 Verificar y evaluar el funcionamiento armónico de la Entidad (EI).	42
9.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 5: UNA PERSONERÍA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS	42
9.5.1 Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional (PI).	43
9.5.2 Sostenibilidad y funcionalidad en la asignación de recursos públicos de la Entidad (GRF).	43
9.5.3 Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la Entidad (GJC).	43
10. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO Y SU ALCANCE	44
11. PONDERACIÓN PARA LAS LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020	45
12. COSTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERÍODO 2016-2020	46
13. CONCLUSIONES	48
ANEXOS	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores externos - Amenazas y Oportunidades	26
Tabla 2. Factores externos – Oportunidades y Amenazas	27
Tabla 3. Factores internos - Debilidades y Fortalezas	28
Tabla 4. Factores internos - Fortalezas y Debilidades	29
Tabla 5. Líneas estratégicas	45
Tabla 6. Esquema organizacional	46
Tabla 7. Proyección presupuesto Vigencia 2016 - 2020	47

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Mapa De Procesos Personería De Medellín	48
Anexo 2. Contexto Estratégico	48
Anexo 3. Enfoque Metodológico	48

PRESENTACIÓN

La Personería de Medellín como agencia del Ministerio Público le ha sido asignada una misión que se encuentra delimitada por las competencias constitucionales y legales y se convierte en el norte de la Entidad.

Esta misión se encuentra encaminada en ejercer la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigilar la conducta oficial, proteger el interés público y contribuir a la solución alternativa de conflictos, generando una cultura de paz, desarrollo sostenible con el medio ambiente y acompañamiento de víctimas; haciendo cumplir los principios rectores de la función administrativa.

Para el cuatrienio 2016 – 2020, queremos trabajar mancomunadamente con todos nuestros grupos de interés (Entes de control, Administración Municipal, proveedores, y comunidad en general) con el firme propósito de proyectar y realizar acciones en sinergia que contribuyan a satisfacer las necesidades de todas las partes que intervienen en nuestro quehacer misional.

El siguiente Plan Estratégico, liderado por la Oficina de Planeación y producto de una construcción colectiva, es decir, cimentada por cada una de las unidades de trabajo sin intervención foránea alguna, dejó como resultado de este proceso, unos propósitos ambiciosos en todos y cada uno de los escenarios, incluyendo retos digitales y tecnológicos, componentes trascendentales para el cumplimiento de las cinco líneas estratégicas que fueron determinadas en la formulación de este proyecto.

La primera línea estratégica “*Una Personería actuando y donde todos contamos*”; una línea de trabajo orientada a la sociedad, quienes se convierten en el epicentro de nuestro quehacer misional y nuestra razón de ser.

La segunda línea es “*Una Personería protegiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales*”, incluida por primera vez en el Plan Estratégico, esta línea proyecta la sensibilización comprometida de nuestros derechos y deberes con el entorno y los seres sentientes.

En la tercera línea nos encontramos con “*Una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnificada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales*”, Será una entidad orientada a la persona, a la calidad humana de cada uno de sus integrantes, quienes trabajarán motivados por los altos estímulos que se brindarán.

En el cuarto lugar aparece “*Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio*”, El uso de las tecnologías de información y aplicación de estrategias digitales serán las herramientas para romper barreras físicas, económicas y sociales, permitiendo la entrega fácil y oportuna de nuestros servicios y logrando en los usuarios una apropiación y movilización ciudadana entorno a esta Agencia del Ministerio Público.

Como quinta línea estratégica tenemos “*Una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos*”; perspectiva orientada a la transparencia y efectividad a la hora de administrar los capitales.

En esta carta de navegación, cuyo fin primordial es dar cumplimiento a nuestro eslogan “Donde todos contamos”, quedaron plasmados todos los procesos de nuestra Entidad, tanto estratégicos como misionales, de apoyo, y los de evaluación.

Por último, todas las acciones que componen este Plan han sido diseñadas y pensadas por nuestro equipo profesional, con el compromiso y el propósito de hacer de la Personería de Medellín, una agencia del Ministerio Público comprometida con el servicio a la comunidad y líder en la atención a las poblaciones más vulnerables; articulando sus fortalezas en pro de una Institución interdisciplinaria y multicultural que es un espacio abierto en donde todos contamos.



Guillermo Durán Uribe
Personero de Medellín

INTRODUCCIÓN

El desarrollo y construcción de este Plan Estratégico Institucional ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales han sido divididos de la siguiente manera: capítulo 1, en este se presenta la descripción de la Entidad; capítulo 2, en este se describen los procesos organizacionales y sus necesidades (problema, objetivos e importancia de los mismos); capítulo 3, en él se detalla el marco teórico a partir de la información primaria de la Personería y su análisis; capítulo 4, presenta el enfoque metodológico y del diagnóstico; y en el capítulo 5, se habla del desarrollo del Plan Estratégico 2016-2020.

Las personerías municipales como entidades encargadas de ejercer el control administrativo en el municipio, cuentan con autonomía presupuestal y administrativa. Como tales, ejercen las funciones del Ministerio Público que les confiere la Constitución Política y la Ley; así como las que les delegue la Procuraduría General de la Nación. Corresponde al personero municipal en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas.

La estructura y el mapa establecido para la Personería Municipal, obedece a la noción de un sistema por procesos, que abarca la idea de una combinación de interrelaciones entre sí, para el logro de una finalidad establecida, reflejada en acciones programáticas y de planificación concertadas, en busca del ejercicio de la función pública que nos compete. Los principios sobre los cuales se fundamenta el Plan Estratégico Institucional se establecen así:

- 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 procesos institucionales
- Prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia.

Sobre los cuales estamos seguros la Entidad podrá asumir el reto de orientar el cumplimiento de su función misional.

Para la Personería de Medellín este nuevo Plan Estratégico Institucional es determinante, para un momento coyuntural, en el que próximamente se llegue a un post acuerdo y tener la posibilidad de organizar unas propuestas innovadoras, con la participación activa de todos; para lograr una verdadera apropiación de los temas tratados en dicha formulación y así llegar a un nivel destacado dentro del entorno

local, regional y nacional que lleve a un compromiso real con un Municipio proactivo, exigente y demandante, en las pretensiones de nuestra función institucional.

Así mismo, para lograr una Personería "*Donde todos contamos*", y que esté acorde con los cambios propuestos, se tienen políticas y programas de gran connotación dentro del Plan Estratégico, fortalecidos por objetivos estratégicos organizacionales claros, teniendo como base el mejoramiento continuo de la Entidad; para que en compañía de nuestros servidores públicos, podamos dar la bienvenida a una realidad, tan virtual como pertinente y contextualizada en el marco de la innovación.

Es deber de todos nosotros, empoderarnos de este Plan Estratégico Institucional y así formalizar el trabajo exigente que se realizó durante cinco meses, con la participación activa de todos los servidores públicos de la Entidad, donde ningún proceso o subproceso se quedó al margen; teniendo presente que desde el principio se trabajó con objetividad en la difícil tarea que hoy llega no al final, sino por el contrario es el comienzo de un nuevo desarrollo integral de esta propuesta con la que lograremos cumplir en su totalidad; impactando de manera significativa en nuestra comunidad.

En conclusión, el Plan Estratégico Institucional es un plan general que complementa las grandes directrices para la Entidad, a partir de la planificación desde líneas, componentes y programas, con miras a procurar una garantía de derechos adecuada para un desarrollo municipal en armonía con todos los derechos integrales, constitucionales.

1. MISIÓN

La Personería de Medellín actúa como Ministerio Público, 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, generando una cultura de paz, desarrollo sostenible con el medio ambiente y acompañamiento de víctimas, haciendo cumplir los principios rectores de la función administrativa.

2. VISIÓN

En los próximos cuatro años, la Personería de Medellín será una entidad reconocida a nivel nacional e internacional, impactando de manera significativa en la lucha contra la corrupción, fortaleciendo los principios rectores de la función administrativa, acompañando a las víctimas del conflicto, protegiendo al medio ambiente, hábitat y animales; formulando políticas públicas que aseguren la convivencia pacífica, el pluralismo y la diversidad, a la población más vulnerable, visualizando sus derechos a través de acciones pedagógicas y de investigaciones; con un grupo humano altamente calificado, apoyado en una infraestructura y herramientas tecnológicas de información y comunicación actualizadas.

3. VALORES

La Personería de Medellín ha establecido los siguientes atributos y cualidades de los servidores adscritos:

- **HONESTIDAD**: hace referencia a la forma cómo actúan en el ejercicio de sus funciones todos los servidores de la Entidad, constituyéndose en una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.
- **RESPONSABILIDAD**: es un valor que está en la consciencia de la persona, pero que desde la Personería lo queremos resaltar, para que en la prestación del servicio, nuestros servidores públicos y contratistas, se les permita reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos; siempre en el plano de lo moral.

- **COMPROMISO**: en la Personería de Medellín se describe como una obligación que se ha contraído; es una parte promesa o una declaración de principios, sobre la actuación que con nuestros usuarios, deben asumir los servidores públicos de la Entidad.
- **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, la participación de todos los funcionarios en la toma de decisiones y que concierne e interesa a la opinión pública.
- **JUSTICIA**: un conjunto de valores que inclinan a obrar con rectitud y juzgar, teniendo por guía la verdad y dando a cada uno lo que le pertenece, reconociendo y otorgando el derecho de los demás.
- **LIBERTAD**: es la facultad o capacidad de los servidores de la Entidad de actuar o no actuar siguiendo los principios constitucionales, legales, de administración pública y normas internas, y según su criterio y voluntad, en aras de proteger los derechos fundamentales.
- **TOLERANCIA**: saber respetar a las demás personas en su entorno, es decir, en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir; y es también saber discernir en forma cordial en lo que no se está de acuerdo.
- **RESPECTO**: implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones. Es un valor que permite a los servidores de la Personería reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. El respeto no sólo se manifiesta hacia la actuación de las personas o hacia las leyes, también se expresa hacia la autoridad.
- **IGUALDAD**: en el ámbito social y para la Personería de Medellín, se considera como igualdad al contexto o situación donde las personas tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades en un determinado aspecto.

4. PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería 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.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

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.

6. PROCESOS QUE INTERVIENEN EN EL PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de la Personería de Medellín se contextualiza en los mandatos de la Constitución Política y en los planes nacional, departamental y local de desarrollo, lo que constituyen el marco de referencia en el cual se plantean los objetivos estratégicos sobre los que la institución centra su esfuerzo con miras a lograr la eficiencia en sus resultados.

La continuidad en el tiempo de la defensa y garantía de los derechos humanos y de la lucha contra la corrupción, permite que trasciendan estos planes de desarrollo y que la actual administración de la Personería de Medellín, dirija sus esfuerzos y oriente sus políticas en esta dirección; por tal razón, se enfoca este plan en los catorce procesos que desarrollamos, donde tres de ellos son estratégicos, cuatro misionales, cuatro de apoyo y tres de control.

Se hace necesario hacer una referencia de los procesos mediante los cuales la Entidad desarrolla su quehacer misional, los que se presentan y describen a continuación (ver anexo 1).

6.1 PROCESO PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL (PI)

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. En primera instancia se formula el contexto estratégico, el cual sirve de referente para identificar y en segunda instancia se realiza el análisis y valoración de los riesgos.

Dentro de los objetivos del proceso, está el de definir el Plan Estratégico y formular las directrices que garanticen el sostenimiento, la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la Entidad y acompañar los diferentes planes de acción, operativos y programas para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la Institución y hacer seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados.

Corresponderá a este proceso, definir los programas que la Entidad deberá desarrollar y ayudan al cumplimiento de su visión y que si bien, los diseña, corresponderá a otros procesos su implementación y operativización.

6.2 PROCESO INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS (IDDDHO)

El objetivo de este proceso es describir cómo 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. Se busca que a través de la Línea de Investigación y Desarrollo, se amplíe el conocimiento teórico y práctico en materia de control social a la gestión pública, a partir de estudios académicos, desarrollos de políticas públicas locales y departamentales, y experiencias significativas de las veedurías, sus redes y otros grupos de control social, así como los avances de la democratización de la gestión pública.

Como vigilante del ordenamiento constitucional y legal, los Observatorios que implementó la Personería de Medellín deberían brindar aportes sustanciales a la ciudad en su afán de guardar y proteger los DDHH de todos los medellinenses, sino con replica e incidencia de otros entornos departamentales y nacionales.

Es así, que en el nuevo contexto del Plan Estratégico Institucional de la Personería de Medellín, se debería adelantar y apoyar en investigaciones científicas, sociales, económicas, políticas y de otra naturaleza que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Ministerio Público; y consecuentemente, con ello, elaborar los documentos que sirvan como material de apoyo a la actividad académica y para políticas municipales, como una apuesta de la Entidad. Esta gestión se realiza en comunicación permanente con los distintos procesos de la Institución y en especial de los observatorios, que son quienes dan los insumos, a partir de la identificación de los problemas de investigación y los vacíos teóricos o conceptuales que deberán ser abordados para contribuir al cumplimiento óptimo de las funciones misionales de la Entidad. De acuerdo a lo anterior, las investigaciones que se adelanten y las realizadas en años anteriores, son el resultado de esas problemáticas identificadas.

6.3 PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES (GC)

Este proceso comprende las actividades requeridas para consolidar y proyectar el desarrollo de las comunicaciones internas y externas de la organización, permitiendo con ello el alcance de los objetivos y políticas de calidad de la Personería, así como el estímulo de una cultura de la gestión óptima de la imagen corporativa.

Dentro del Mapa de Procesos, Comunicaciones es de carácter estratégico y como proceso de direccionamiento, la comunicación es un eje organizacional principal

para la construcción de identidad corporativa y para el logro de los objetivos misionales. De esta manera, la Gestión de Comunicaciones estará enfocada a la construcción de confianza de la Entidad con todos sus públicos, tanto internos como externos y sus acciones para cumplir este propósito están basadas en los parámetros establecidos en el Plan de Comunicaciones.

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo en la Personería de Medellín; se fomentará la producción y circulación fluida a todos los niveles.

-Comunicación con los contratistas y proveedores. La comunicación con los contratistas y proveedores en la Personería de Medellín estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia.

-Vocerías institucionales. La Entidad tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación y ante los diferentes auditorios y escenarios.

-Las relaciones con los medios de comunicación. La relación de la Personería de Medellín con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad, objetividad y relevancia.

6.4 PROCESO PROTECCIÓN DEL INTERES PÚBLICO (UPIP)

Este proceso propende por garantizar y facilitar a los usuarios el acceso y uso de los mecanismos constitucionales y/o legales para la protección de sus derechos, en lo relativo a sus solicitudes de estudios y/o elaboración de acciones de inconstitucionalidad y nulidad, acción de tutela, acción de cumplimiento, acción popular o de grupo; sus reclamaciones y el seguimiento respecto a los derechos del consumidor; seguimiento al derecho de petición. Además, la difusión de los derechos de los ciudadanos y las acciones constitucionales y legales para hacerlos efectivos, mediante la realización de diplomados; seminarios; mesas de trabajos y conferencias taller.

La Unidad para la Protección del Interés Público debe procurar e impulsar el respeto y garantía de los derechos civiles y políticos, sociales, económicos y culturales, colectivos y del medio ambiente, tanto por parte de los particulares como del Estado y garantizar que todas las solicitudes de defensa de los derechos humanos individuales y colectivos de la sociedad sean atendidas oportunamente por la Personería de Medellín, por ello, es fundamental, la protección del conjunto de bienes, derechos y obligaciones de los que el Municipio y sus entidades

descentralizadas es propietario y que sirven para el cumplimiento de sus fines y aquellos de los particulares a los que la Constitución les brinda una protección especial, para garantizar que mediante la acción de la Personería de Medellín a través de la UPIP, los recursos públicos y bienes en riesgo sean efectivamente protegidos y tengan una destinación eficiente y verdadera. Finalmente, se advierte entonces la necesidad que se desarrollen, y se garantice la organización el funcionamiento, promoción, y fortalecimiento a las redes institucionales de apoyo a las veedurías ciudadanas del nivel territorial, mediante estrategias y mecanismos de carácter legal de acuerdo con las competencias de cada uno de ellos.

La línea de Formación y Capacitación de la UPIP consiste en fortalecer competencias locales y regionales para desarrollar actividades académicas con ciudadanos, líderes sociales y servidores públicos para el control social a la gestión pública, divulgando y retroalimentando los mecanismos de participación ciudadana y control social en desarrollo de la gestión preventiva que ejerce la Personería de Medellín.

Por ello, la importancia de definir una política institucional, sobre los mecanismos e instrumentos para el apoyo a la participación ciudadana y el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas, orientados a un modelo de gestión preventivo que busca el desarrollo de una sólida capacidad de diseñar herramientas prácticas para facilitar la labor de la Entidad; aprovechando los mecanismos de participación ciudadana y control social a la gestión pública existentes en la normatividad nacional.

6.5 PROCESO VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL (UVCO)

Una de las grandes funciones que tiene la Personería de Medellín es desde la Unidad de la Vigilancia de la Conducta Oficial - UVCO de la gestión pública de los servidores, que tiene como objetivo velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas; por lo que a través de este proceso, se cumplen unos objetivos y funciones en relación a la prevención, la forma que tiene el estado de vigilar a los servidores públicos y la advertencia de cualquier hecho violatorio de las normas vigentes, sin que implique una intromisión a la gestión de las entidades públicas del orden municipal; también ejerce a través de la actuación disciplinaria, iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten en contra servidores públicos de conformidad con el estatuto disciplinario vigente.

6.5.1 Subproceso: Averiguaciones Disciplinarias.

Como elemento de suma importancia se encuentra el desarrollo e implementación del proceso verbal dentro de las actuaciones del Subproceso. Sin embargo, y a pesar del informe presentado, la demanda de justicia en materia disciplinaria, presentó una tendencia decreciente. Lo anterior, en consideración a que algunas de las decisiones de fondo, como son los fallos sancionatorios, por ser pocos, no pudieron generar un impacto tanto en la Administración como en la comunidad.

La importancia de la Personería de Medellín, como representante de la sociedad, radica en sus facultades de intervención, vigilancia de la función pública y en la ostentación de la titularidad de la acción y potestad disciplinaria, lo que se observa como factor de oportunidad para poder posicionarse como una Entidad que investiga y juzga, tanto pertinente como constantemente, las conductas de los servidores públicos del orden municipal; utilizando para ello los medios adecuados para su correcta consulta y posterior divulgación.

De los cambios significativos en materia disciplinaria estará el nuevo Código Disciplinario, que hará más ágil el procedimiento ya que los procesos contarán con una estructura probatoria sólida; se concretarán con facilidad las adecuaciones típicas de las faltas disciplinarias, y de manera general, pasaremos a un sistema netamente oral, lo que posibilitará una mayor agilidad en el procedimiento y resultados en menor tiempo.

Por ello, la apuesta es para contar con un sólido sistema técnico (grupos interdisciplinarios) que garanticen la eficaz e idónea práctica probatoria tendiente a esclarecer las faltas disciplinarias, el manejo de los recursos públicos entre otros; y además, particularmente a reevaluar los mismos criterios que ha establecido la Entidad internamente, con el propósito de estar en consonancia con las necesidades actuales.

En términos de descongestión y sanciones de impacto, la Personería de Medellín pretende avanzar significativamente en el logro de resultados. Por tal razón, se apuesta al perfil y al conocimiento académico de los operadores disciplinarios, que deje atrás los obstáculos para lograr llevar a cabo un procedimiento oral, adecuado y eficaz del proceso disciplinario, lo que conllevaría a correctas decisiones, no sólo que generen impacto en la comunidad, sino que quede reflejada la noción de justicia que tanto anhelamos.

6.5.2 Subproceso: Vigilancia Actos de la Administración.

Considerada una de las más importantes responsabilidades de la Personería de Medellín se encuentra el “prevenir antes que sancionar”. Vigilando el actuar de los servidores públicos y advirtiendo cualquier hecho que pueda ser trasgresor de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades del orden central o descentralizadas de nuestra competencia.

Todas las vigilancias misionales son asumidas con el único fin de determinar si la Administración Municipal se ciñó o no a la normatividad legal existente en el ejercicio de sus funciones, y para garantía y defensa de los derechos de los administrados y de la moralidad pública, y la prevención de la corrupción.

La función preventiva hacia el control de gestión, actualmente requiere de un gran avance conceptual y operacional; pues las actuaciones en este campo se ven restringidas y es necesario un elaborado plan de vigilancia, que a pesar de haber sido considerado un proyecto dentro del Plan Estratégico 2012-2016, no obtuvo esta connotación. El Control de Gestión que pretende efectuar la Personería de Medellín, requiere directrices y propósitos definidos, y no limitarse a intervenciones aisladas dirigidas a verificar áreas de gestión en algunos focos de la Administración, pues el atender requerimientos de los concejales ⁷en un momento coyuntural o impulsar el cumplimiento de las responsabilidades de las entidades y los funcionarios públicos, impiden un mayor impacto en las tareas asignadas.

Así, es necesario considerar en el desarrollo de la función de prevención de la gestión pública, seguimientos a los procesos contractuales puntuales a importantes entidades de los sectores central y descentralizado, y que sean de impacto; para lo que requerimos contar con recursos suficientes para realizar una vigilancia efectiva, por lo cual se deberán suscribir convenios con universidades o buscar el apoyo de asociaciones de profesionales que nos permitan realizar informes; además de técnicos en las diferentes áreas de investigación, en las cuales tengamos desconocimiento para concretar un tema específico.

Igualmente, se deberán generar acciones preventivas para evitar la violación del ordenamiento jurídico, promoviendo los principios y buenas prácticas de la función pública y su efectivo cumplimiento; propendiendo por la consolidación de una ética municipal, en donde la Personería de Medellín sea su promotor, contribuyendo así al mejoramiento y disminución del riesgo de vulneración de la Ley. Finalmente, lo que se pretende es realizar un plan de vigilancia de los principales temas de ciudad, conforme a los lineamientos de nuestro Plan Estratégico 2016-2020.

Frente a la diversidad de áreas donde se genera corrupción, es necesario implementar herramientas que permitan tener un sistema de alarmas tempranas enfocadas a fortalecer los procesos de investigación, que hagan más eficiente la gestión de la Personería de Medellín en cuanto a la prevención de los diferentes casos.

Siendo una de las funciones de la Personería de Medellín la de intervenir en todas las actividades del Municipio y sus entidades descentralizadas, ligadas a la función pública, y por la carencia de recursos en otras áreas diferentes a las del derecho que ameritan su funcionamiento interdisciplinario, es que deberán fortalecerse para una óptima gestión preventiva.

Por la inexistencia de un sistema de información consolidado y coordinado entre organismos de control disciplinario interno, es importante crearlo y dotarlo además con mecanismos técnicos idóneos para que haya una vigilancia de los procesos y actuaciones administrativas, de forma conjunta y eficaz.

6.6 PROCESO GUARDA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS - (GPDDHH)

Este proceso es el encargado de gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la ciudad de Medellín, comprende tres subprocesos: Atención al Público, Penal, y Oficina Permanente para los Derechos Humanos (UPDH).

6.6.1 Subproceso: Atención al Público

Es el Proceso pilar en la prestación del servicio y es el encargado de atender al público y/o destinar a los otros procesos las necesidades y expectativas de los ciudadanos; así como participar en las diferentes actividades en procura de la protección de los Derechos Humanos.

6.6.2 Subproceso: Penal

En este subproceso se asiste e interviene en los despachos judiciales y penales (Fiscalías y Juzgados) para conocer los trámites y/o decisiones con el fin de ejercer las acciones legales en garantía del debido proceso y los derechos de los intervinientes procesales; así como en la intervención en los procesos civiles a petición de las partes con el fin de revisar que no se haya violado el debido proceso. Igualmente, realiza visitas de verificación de vulneración de Derechos Humanos en los sitios que por su naturaleza, son propensos a este tipo de situaciones; entre los

que se pueden mencionar: centros de reclusión transitoria, hospitales, hogares geriátricos y lugares públicos de alto impacto social.

Los niños, niñas y adolescentes analizados como sujetos de especial protección, cuya realidad en ocasiones parece invisible para la sociedad y la Administración, cuando siguen siendo víctimas de homicidios, desapariciones, violencia sexual y maltrato infantil. Se resalta en este aparte la necesidad de que la ciudad cuente con investigaciones de contexto que permitan mejorar el seno familiar y por lo tanto la incidencia en este tipo de vulneraciones.

6.6.3 Subproceso: Unidad para la Guarda y Protección de los Derechos Humanos - (UPDH)

Como Ministerio Público, debemos superar las barreras para presentar resultados al menor costo y con la mejor distribución de recursos, garantizando el acceso y la participación ciudadana, la igualdad de oportunidades y el respeto de las garantías institucionales. Así pues, la Personería de Medellín es actor primordial para el cumplimiento de estos fines, que debe ejercerse en un sistema que cuente con escenarios de reconstrucción de las relaciones entre el estado y la sociedad civil, en el que no sólo a través de instrumentos constitucionales y legales se reconozcan y ordenen el cumplimiento de los derechos. Por ello, la importancia del control y participación de la sociedad en el desarrollo del sistema político, para la consecución y sostenimiento de legitimidad estatal en un escenario de defensa de derechos humanos. Dentro de este proceso, igualmente se debería superar el esquema de colaboración a los jueces; con lo que se pretende una identidad de control, dirigida al cumplimiento efectivo de la justicia.

6.7 PROCESO SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (SAC)

El propósito del Centro de Conciliación de la Personería de Medellín es buscar promover el uso y aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, a través del diseño e implementación de modelos que contribuyan a la solución pacífica de controversias; dirigidos a los ciudadanos de los estratos socioeconómicos uno, dos y tres, o del Sisbén; con acceso prioritario de madres comunitarias, desplazados, discapacitados, padres y madres cabeza de familia, adulto mayor, personas que pertenezcan a minorías étnicas, siempre y cuando su capacidad económica no les permita acceder a operadores en conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa; y en suma, a todas aquellas personas que se encuentren inmersas en un conflicto, para que se apropien del mismo y generen una verdadera transformación del entorno, promoviendo la cultura y construcción de una sociedad armónica y pacífica. El Centro de Conciliación de la Personería de

Medellín fue creado por autorización del Ministerio del Interior y de Justicia, en ese entonces, mediante la resolución 550 del 4 de abril de 2003.

Ofrece a las personas involucradas en un conflicto la posibilidad de solucionarlo con la intervención de un tercero imparcial y facilitador llamado Conciliador, el cual actúa por consentimiento de las partes, para ayudarlas a llegar a un acuerdo que las beneficie. Dicho acuerdo produce efectos de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo, según la Ley 640 de 2001. El servicio incluye desde la elaboración de la solicitud de Conciliación Extrajudicial en Derecho hasta la entrega del Acta de Conciliación debidamente registrada o la expedición de las Constancias de ley porque no hubo acuerdo conciliatorio o porque hubo inasistencia de alguna(s) de la(s) parte(s) a la audiencia. El servicio prestado beneficia a toda la sociedad, e involucra a todos aquellos asuntos que son desistibles, conciliables y transigibles; excepto los asuntos en materia laboral y contencioso administrativo.

El Centro de Conciliación será un referente para la comunidad, y de esta manera lograr su identificación como un actor dinámico en la construcción de un entorno pacífico; para buscar la paz, la convivencia armónica, la reconstrucción del tejido social, la equidad y el ejercicio legítimo de los derechos, a través de la prestación de sus servicios, por intermedio de los conciliadores adscritos a éste.

6.8 PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTH)

Este proceso tiene el propósito de garantizar que los funcionarios que ingresen a ejercer un cargo en la entidad cumplan con los requisitos y competencias requeridas con base en la educación, formación, habilidades y la experiencia apropiadas. Incluye las actividades de selección, vinculación, capacitación, inducción, reinducción, entrenamiento, bienestar y evaluación de competencias y de condiciones del clima organizacional.

La Personería de Medellín ha estado comprometida no sólo con el cumplimiento de los requisitos obligatorios promulgados y regulados por la Constitución, sino además por la Ley, los acuerdos municipales, y los manuales de funciones y competencias, así como los Reglamentos Internos de Trabajo; atendiendo la implementación de diferentes herramientas estratégicas y administrativas para el mejoramiento de los procesos y servicios: NTCGP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Ley 909 de 2004 en su artículo 36, y el artículo 66 del decreto 1227 de 2005; por medio del cual se establece la obligatoriedad de la implementación del Plan Institucional de Capacitación.

La Entidad tiene un buen programa de capacitación, que atiende las diferentes necesidades de los servidores públicos; sin embargo, en ocasiones no se tiene coherencia dentro de las competencias comunes para todos los servidores públicos y por nivel jerárquico establecidas en el Manual de Funciones y de manera general en el Plan Estratégico de la Personería, formulado para su momento. Lo anterior, conlleva a que se realicen capacitaciones simultáneas de temas comunes a los mismos servidores, o por el contrario que no van direccionadas a un fin específico y requerido por la Entidad o el servidor público; lo que puede generar malestar y un incumplimiento al objetivo de formular el Plan Institucional de Formación de la Personería de Medellín.

Igualmente, conforme con la normatividad referida, las entidades públicas deberán diseñar programas de Bienestar Social cuyo propósito fundamental se centra en propiciar la creación de condiciones favorables para el buen desempeño laboral. También, formularán programas de incentivos que permitan reconocer el desempeño de los servidores en niveles de excelencia, así como los estímulos para la superación profesional y personal de los servidores.

Dentro del Plan Estratégico de la Personería de Medellín, se determinó como objetivo estratégico el fortalecimiento del desarrollo integral de los servidores de la Entidad, buscando la optimización del potencial del talento humano, y el afianzamiento de la competitividad organizacional.

Según lo dispuesto en el Acuerdo Municipal No 47 de 2000, se hace necesario contar con un reglamento interno que regule para la Personería, los criterios y condiciones para acceder a los programas la capacitación, bienestar social, incentivos, y de estímulos diseñados por la Institución; de manera que los servidores cuenten con una regulación clara y coherente de la materia, el cual se encuentra plasmado en la Resolución Interna 010 de 2015.

Hoy, la Personería de Medellín tiene vigente el Reglamento Interno de Trabajo adoptado mediante resolución número 113 del 17 de marzo de 2015, propendiendo por una mejor prestación del servicio, el acatamiento de las leyes y normas por parte de los funcionarios de la Entidad, en donde se señalan los comportamientos mínimos que deben tener en cuenta los funcionarios en la prestación del servicio, así como también fijar los lineamientos relacionados con los trámites internos y así fomentar y propiciar en las relaciones entre la Personería y sus servidores una obra común de integración, concertación, responsabilidad, cooperación y participación de todos.

6.9 PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (GRF)

El objetivo de este proceso es proporcionar y mantener los recursos financieros necesarios para sostener la funcionalidad y organización de la Personería de Medellín; incluyendo el proceso de ejecución presupuestal, el control y seguimiento del programa anual de caja (PAC), los informes de ejecución, pagos y cuentas por pagar, el manejo de reservas presupuestales, los balances generales consolidados, la rendición de cuentas, y los estados financieros (ingresos, egresos, pagos mensuales y rendición de cuentas).

6.10 PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL (GJC)

6.10.1 Subproceso Gestión Jurídica.

Efectuar la representación jurídica de la Entidad ante las diferentes autoridades, velar por el interés público en las actuaciones del Concejo Municipal, y emitir conceptos jurídicos sobre asuntos que son materia de competencia de la Entidad.

6.10.2 Subproceso Gestión Contractual.

Garantizar la selección objetiva al contratista para adquirir bienes o servicios que requiera la Entidad.

6.11 PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS (GRL)

De manera general, a este subproceso le corresponde: 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 Personería mediante la identificación, valoración y protección para que estén activos en cada una de las áreas de gestión.

Gestionar las actividades tendientes al manejo de la documentación desde su recepción hasta su destino final para facilitar su utilización y conservación.

Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la Personería de Medellín; y formular lineamientos de estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.

6.12 PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS (SPI)

Tiene como finalidad monitorear sistemáticamente la capacidad de la Personería de Medellín para generar percepciones favorables entre sus usuarios, respecto a la prestación de los servicios; así como la percepción que otros actores vinculados a la gestión de la Entidad tienen con relación a la imagen y resultados de la misma. Este proceso incluye la aplicación de instrumentos y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, las encuestas de satisfacción de proveedores, la toma de conciencia de los funcionarios, el monitoreo de la gestión de medios de comunicación, y la satisfacción de las entidades cooperantes.

Se evidencia del resultado de las encuestas practicadas que la percepción que tienen los proveedores sobre la Entidad y referente al tema de imparcialidad en el proceso de contratación, se ubica entre excelente y bueno. A ello, ha contribuido en gran medida, nuestro Manual de Contratación y el buen desempeño en la gestión contractual en la Entidad; con muy poca variación al año anterior el cual se sitúa en un 94%.

6.13 PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (EI)

Se entiende por Control Interno como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

A la Oficina de Control Interno, le corresponde controlar la gestión de las diferentes áreas de la Entidad, informando según sus apreciaciones y verificando el cumplimiento de las políticas estratégicas trazadas por la Oficina de Planeación. Verifica, así mismo, los cambios que se reflejen correspondientes en los resultados operativos de la Entidad; por ello, debe en conjunto con la Oficina de Planeación y de conformidad con los manuales de funciones, poder diseñar los mecanismos para verificar el desarrollo de los procesos.

El Sistema de Control Interno es un instrumento que busca facilitar que la gestión administrativa de las entidades y organismos del Estado logren el cumplimiento de la misión y los objetivos propuestos de acuerdo con la normatividad y políticas del Estado.

Los informes de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad han sido un aporte sustancial para que los procesos implementen a partir de las oportunidades de mejora mencionadas por los auditores, nuevas acciones que apoyen la eficiencia y eficacia de la gestión. A través de estos ejercicios documentados también es posible evidenciar como se ha desarrollado el proceso de la mejora continua y el crecimiento alcanzado hasta la fecha de la Cultura de la Calidad.

Como resultado final de este informe consolidado, se evidencia que en general el Sistema de Gestión de Calidad se desempeña en la forma planificada y se está cumpliendo con las disposiciones y los requisitos de las normas NTCGP 1000-2009 ISO 9001 2008 y las demás normas internas de la Personería.

Sin embargo, los nuevos retos y la implementación de la nueva norma que ya entró en vigencia, nos llevará a emprender acciones y realizar un diagnóstico, de cómo nos encontramos para la implementación de esta nueva norma.

6.14 PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO (MC)

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 lineamientos de la Organización, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz; este proceso se orienta a la toma de decisiones de mejora, a la formulación de acciones correctivas y preventivas, y a la gestión de los Círculos de Calidad y del Comité de Calidad.

El seguimiento mensual, que desde el Proceso de Planeación se hace a los resultados de los planes de acción y operativos, y el seguimiento periódico que realiza el señor Personero; permite valorar de forma permanente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos; al igual que los indicadores de gestión que son un mecanismo que permite realizar seguimiento y medición a los procesos.

Se tiene establecido un Mapa de Riegos Institucional y de Corrupción; cada proceso tiene identificado los riesgos y los controles definidos para el manejo de estos, de acuerdo a la revisión realizada en cada proceso. En la Entidad no se presentaron eventos descritos en el Mapa de Riesgos de Corrupción en el año 2015.

Es así, como se han contemplado los procesos y subprocesos que tiene establecidos la Entidad; para lo cual se ha realizado una breve referencia, teniendo en cuenta principalmente, el último informe de revisión por la dirección del período comprendido entre el 1º de enero de 2015 y el 31 diciembre del mismo año; y

también se tomaron algunos apartes o apuntes del Informe de la Oficina de Derechos Humanos de la Institución.

7. ANÁLISIS DEL ENTORNO

La Personería de Medellín tiene establecido e identificado el contexto organizacional de la gestión del riesgo, que puedan afectar los objetivos de la Organización. Con estas políticas, la Entidad declara sus criterios y define el marco de actuación para la gestión de los riesgos que generan vulnerabilidad en los procesos y constituye una práctica inherente a las actividades de la Institución; obedeciendo a la normatividad existente y a las estrategias de la Personería con el fin de preservar la integridad de los recursos, tanto financieros, humanos y de infraestructura que permitan garantizar su continuidad en la prestación del servicio.

Para su identificación se tienen en cuenta entre otros:

- 7.1 Contexto estratégico (VER ANEXO 2).
- 7.2 Factores externos (Oportunidades y amenazas) que afectan el logro de los objetivos.
- 7.3 Factores internos (fortalezas y debilidades)

7.1 FACTORES EXTERNOS – (AMENAZAS Y OPORTUNIDADES)	
FACTOR	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
AMENAZAS	
Creciente demanda de los servicios.	Disminución de la capacidad de cumplir con calidad, y en el posicionamiento de la Entidad frente a una mejor prestación del servicio.
Nuevas políticas por cambio de la Administración Municipal y/o de los representantes en las corporaciones públicas.	Disminución del presupuesto, personal itinerante que labora en la Entidad, asignación insuficiente de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Personería.
Incertidumbre por reformas legislativas, administrativas y constitucionales.	Aumento de los servicios que presta la Entidad, disminución en la cobertura de la prestación del servicio.
Insuficientes recursos económicos para el desarrollo de los programas de la Personería.	Disminución de la capacidad de cumplir con calidad, disminución en la cobertura de la prestación del servicio.
Altas expectativas que la comunidad tiene con respecto a las actuaciones de la Entidad.	Aumento en la solicitud de nuestros servicios, pérdida de posicionamiento de la Entidad frente a una mejor prestación del servicio.
Los constantes cambios en la tecnología	Pérdida de posicionamiento de la Entidad por no actualización de herramientas tecnológicas.

Tabla 1. Factores externos - Amenazas y Oportunidades

7.2 FACTORES EXTERNOS – (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)	
FACTOR	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OPORTUNIDADES	
Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio a través del portafolio de servicios.	Posicionamiento de la Entidad a través de la promoción, protección y defensa, de manera eficiente y eficaz de los derechos humanos.
Comunidad con cultura de participación en las decisiones administrativas municipales.	Aumento en la solicitud de nuestros servicios a través de la promoción, protección y defensa de manera eficiente y eficaz de los derechos humanos
Una Personería de Medellín en línea, vinculación de la población a través del programa de televisión a los servicios de la Entidad.	Mejora de la imagen institucional y posicionamiento la Personería de Medellín a través de nuevas herramientas tecnológicas mejorando la prestación del servicio y que faciliten el acercamiento con la comunidad.
Impulso a los programas de capacitación y convenios de colaboración con diferentes entidades.	Promoción, protección y defensa de manera eficiente y eficaz de los Derechos Humanos, y protección del interés público.
Gestión en la ampliación de la planta de personal y de cargas laborales mediante una reestructuración administrativa.	Mejorar y agilizar la prestación del servicio, elevar la competitividad del talento humano, y propiciar el mejoramiento de la calidad de vida.

Tabla 2. Factores externos – Oportunidades y Amenazas

7.3 FACTORES INTERNOS (DEBILIDADES Y FORTALEZAS)	
FACTOR	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS
DEBILIDADES	
Infraestructura inadecuada para la prestación del servicio.	Pérdida de imagen institucional y mala calidad del servicio. Pérdida de posicionamiento de la Entidad.
Falta de implementación de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Alteración de ambiente laboral.
Falta de programas de cooperación a nivel nacional e internacional.	No aumento de la cobertura en la prestación del servicio. Pérdida de oportunidades de posicionamiento.
Falta de rigor científico en la investigación.	Insuficiencia de decisiones estratégicas en la Institución.
No se cuenta con suficientes profesionales para realizar una vigilancia efectiva y eficiente de la función pública.	Poca prevención en la investigación en el municipio de Medellín frente a los lineamientos del Plan de Desarrollo.
La no actualización de la plataforma tecnológica.	Pérdida de oportunidad de posicionamiento de la Entidad frente a una mejor prestación del servicio.
Ausencia de programas de autocontrol promovidos por la Entidad.	No ejercicio transparente de la función pública.
Falta de valoración de la capacitación en el área de Atención al Público.	Disminución de la competitividad del talento humano. No se brinda el servicio con calidad.
Alta rotación de personal en todas las áreas.	Afectación de la competitividad del talento humano.

Tabla 3. Factores internos - Debilidades y Fortalezas

7.3. FACTORES INTERNOS (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)	
FACTOR	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS
FORTALEZAS	
Reconocimiento institucional frente a la comunidad y a otras instituciones con asesorías y apoyo técnico.	Fortalecimiento del ejercicio del Ministerio Público con estándares de calidad.
Idoneidad y bienestar laboral de los servidores de la Entidad en función del servicio.	Mejoramiento y agilización en la prestación del servicio, la competitividad del talento humano, y el mejoramiento de la calidad de vida.
Actuación institucional bajo principios de Sistemas de Gestión y receptividad de los mismos.	Mejoramiento en la prestación de los servicios.
Autonomía administrativa.	Asignación adecuada de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Entidad.
Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.	Contribuir con la mediación y solución pacífica de los conflictos en la ciudad.
Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones. Implementación de investigaciones en DDHH y Observatorios.	Identificación y análisis de problemáticas de interés público, produciendo resultados que contribuyan al fortalecimiento de los procesos internos de la Entidad que inciden positivamente en la transformación social. Mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la Ciudad.
La desconcentración de la Personería y La existencia de una UPDH.	Adecuada promoción, protección y defensa eficiente y eficaz de los derechos humanos. Posibilidad de replicar nuestro modelo de servicio.

Tabla 4. Factores internos - Fortalezas y Debilidades

8. PERSPECTIVAS

El Plan Estratégico Institucional de la Personería de Medellín, en su fase de formulación, se ha dividido en cuatro perspectivas generales. Las perspectivas permiten establecer de una manera más integral la relación de causalidad entre las estrategias, los objetivos y las acciones requeridas, así como verificar los resultados esperados por los actores claves del quehacer (la sociedad) y de los componentes misionales de la Entidad.

8.1 PERSPECTIVAS INSTITUCIONALES

El modelo de planeación estratégica formulado para la Personería de Medellín, utilizando la metodología Cuadro de Mando Integral, estableció cuatro grandes dimensiones (perspectivas) sobre las cuales se definieron los objetivos estratégicos que le permitirán alcanzar la visión institucional.

- De sociedad
- Aprendizaje, tecnología y conocimiento
- Procesos internos
- Financiera

Estas perspectivas nos llevan a conformar cinco líneas estratégicas, las mismas que con base en el discurso del señor Personero y en el análisis del diagnóstico, son clasificadas como problemas, causas o efectos, que merecen por tanto especial atención y solución, y que agrupan la proyección de la visión de la Personería para el período 2016 – 2020; de allí, se identificaron los siguientes ejes estratégicos: (Ver Anexo 3)

1. Paz y post acuerdo.
2. Política pública, derechos humanos (grupos minoritarios, acompañamiento a víctimas, discriminación social).
3. Efectividad, función disciplinaria, transparencia y acompañamiento a la función pública.
4. Participación ciudadana, veedurías, formación ciudadana.
5. Medio ambiente, hábitat y animales
6. Talento humano y bienestar social.
7. Adecuación tecnológica.
8. Posicionamiento de la Entidad.
9. Modernización e infraestructura.

10. Personería en línea.
11. Optimización de la prestación de los servicios.
12. Optimización de recursos presupuestales.
13. Contratación transparente.

La identificación de estos ejes estratégicos nos lleva a conformar cinco líneas estratégicas, que agrupan tanto las perspectivas como los ejes en mención, con las cuales enfocaremos este plan y enunciamos a continuación:

LÍNEA ESTRATÉGICA 1 (DE SOCIEDAD): Una personería actuando y donde todos contamos.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2 (DE SOCIEDAD): Una personería protegiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3 (APRENDIZAJE, TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO): Una personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnificada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4 (PROCESOS INTERNOS): Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5 (FINANCIERA): Una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos.

Se incluyeron las cuatro perspectivas, las cinco líneas estratégicas y los componentes que tendrá el Plan Estratégico que ha formulado la Entidad como políticas estructurantes. De igual manera, contiene objetivos, programas y actividades que se deben desarrollar a largo y mediano plazo en el Plan de Acción y el Plan Operativo de la Personería; en los cuales se fundamentará y complementará el Plan Estratégico Institucional. El desarrollo del Plan Estratégico en las actividades le confiere la versatilidad necesaria para modificarse y complementarse acorde a las aspiraciones y potencialidades sociales futuras.

Cada componente comprende los programas y actividades que abarcan la totalidad de los temas diagnosticados en el Plan Estratégico; a cada uno de los cuales se le formuló, desde la línea, su respectivo objetivo estratégico general; y a su vez, esos programas y actividades abordan un tema específico a desarrollar. Corresponde entonces a la Entidad formular los programas necesarios, para con base en ellos, llevarlo a la implementación, ejecución y control.

8.2 DIAGNÓSTICO METODOLÓGICO

Para la construcción del nuevo Plan Estratégico de la Entidad, en el actual período, se procedió a realizar una actualización del contexto estratégico, para la identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos; así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo. Lo anterior con el fin de impedir la materialización de eventos generadores que puedan afectar o entorpecer el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta el cambio de administración, y nuevas necesidades y retos que vayan de la mano con la misión y visión que sean coherentes con lo pretendido por el señor Personero, en su discurso de posesión ante la comunidad, el Concejo de la Ciudad, y en general las partes interesadas de Medellín.

Corresponde entonces proceder a definir tres momentos:

1. Las actividades de planeación que buscan direccionar los recursos y esfuerzos de la Entidad al logro de propósitos misionales.
2. La gestión de planificación que implica la coordinación, integración y desarrollo de actividades que mediante los procesos de la entidad cumplen con funciones y procuran alcanzar metas que hacen parte de objetivos estratégicos.
3. Actividades de evaluación donde se mira la historia del logro institucional y las acciones de ajuste o refuerzo requeridas, desde los planes de mejoramiento.

Es así entonces, que desde el diagnóstico, tanto metodológico y estratégico de la Personería de Medellín, se ha inscrito en el marco de la tercera línea de actividades de evaluación. El entendimiento de las características particulares de la Personería de Medellín y la identificación de los temas más relevantes que deben verse reflejados en el nuevo Plan Estratégico, se asumieron a partir de la comprensión y/o diagnóstico de los siguientes instrumentos:

- Plan estratégico de la Personería de Medellín, 2012-2016.
- Normatividad constitucional, legal, acuerdos municipales, reglamento interno.
- Informes de gestión enviados al Concejo Municipal.
- Informe de revisión por la dirección de fecha 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, con sus evaluaciones.
- Informe sobre la situación de los derechos humanos en la ciudad de Medellín período 2015.
- Normatividad del Sistema de Gestión de Calidad.

El Plan Estratégico a formular por la Personería de Medellín debe escribirse en un solo lenguaje, a la luz de una metodología (Cuadro de Mando Integral), de forma tal

que se puedan cumplir los requisitos y practicidad para un plan formulado estructuralmente, cabe mencionar, tomando todos los elementos conceptuales de la planeación estratégica.

En el siguiente aparte y como diagnóstico, se presentan para la Personería de Medellín, algunas consideraciones para efectos prácticos y de fondo, que nos ayudarían a definir estrategias en asuntos coyunturales de la Entidad, que permitan el cumplimiento del eje misional.

8.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

Este diagnóstico estratégico permite conocer cómo políticas, objetivos y estrategias, formuladas desde el año 2001, han acercado la gestión de la Personería de Medellín a la visión propuesta en esa época. A la luz de la información recopilada y de las lecturas realizadas sobre el tema de planeación estratégica, se pudo observar que los diferentes planteamientos sobre planeación se han desarrollado de forma similar a lo largo de estos tres periodos (2004-2007) (2008-2011). (2012-2016). Encontramos que se vienen formulando objetivos estratégicos, para ser desarrollados por medio de proyectos muy similares.

Ya desde el año 2004, la Entidad afianzaba la misión formulada en la Ley y definía los restantes lineamientos estratégicos, visión, DOFA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), valores, principios, políticas y formulaba su estrategia, es decir, asentaba su marco axiológico y filosófico en aras de poder estructurar el concepto estratégico.

Durante este ejercicio se buscó fortalecer las funciones misionales y el sistema de gestión. De igual forma fomentar el mejoramiento del servicio al ciudadano y a la comunidad y se resaltaba la importancia de mejorar la imagen de la Institución, mediante objetivos estratégicos como el posicionamiento de la Entidad en los niveles local, departamental y nacional, e incluso era más arriesgada cuando lo enfocaba a lo internacional.

Encontramos el establecimiento de un Plan Estratégico, que contempla los componentes necesarios para hacer un tránsito fácil hacia la consecución de algunas metas relevantes.

Las siguientes formulaciones de planes estratégicos, hasta llegar a la presentación de Mejorar las condiciones ambientales y tecnológicas de la Entidad, que faciliten el desarrollo y el compromiso del talento humano, indican que la preocupación por el fortalecimiento de las funciones misionales y de apoyo ha sido una constante.

Es importante también resaltar la preocupación por la capacitación continua de los servidores y el apoyo de los sistemas de información, en los cuales se han definido objetivos y estrategias para su consecución.

En todos los planteamientos se incluyen los temas de formación y desarrollo y el fortalecimiento de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica, en un cruce transversal a las estrategias funcionales. Este tipo de elementos, posibilitó la integración de la metodología Cuadro de Mando Integral.

De gran importancia debe ser, en este momento de construcción del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Entidad, la apuesta por actualizar la nueva norma ISO 9001-2015, que estaría dentro de las propuestas del proceso de planificación, luego de haber logrado LA RECERTIFICACIÓN de los procesos misionales de la Entidad. Año 2016.

Después de realizar evaluación al Plan Estratégico 2012 – 2016 “Primero el ser humano”, se evidenció que luego de aproximadamente cuatro años de la adopción del mismo presenta un porcentaje de cumplimiento del noventa y cuatro punto cincuenta por ciento (94.50%). Es importante tener en cuenta que debido al seguimiento durante los cuatro años de administración por parte de la Alta Dirección de la Entidad, en años anteriores y mediante Resolución No 018 del 21 de enero del 2014, se modificó el Plan Estratégico y adoptaron nuevos proyectos estratégicos encaminados a prestar un mejor servicio y alcanzar una mayor presencia en la ciudad, proyectos que evidenciaron fue el compromiso con la comunidad.

9. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020

9.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 1: UNA PERSONERÍA ACTUANDO Y DONDE TODOS CONTAMOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: garantizar e impulsar todos los mecanismos con que cuenta la Entidad, para la protección de los derechos tanto por parte de los particulares como del Estado y vigilar que las entidades públicas municipales cumplan con sus misiones contempladas por la normatividad.

POLÍTICA ESTRATÉGICA: garantizar la participación, inclusión y actuar en beneficio de la comunidad, fortalecimiento de la vigilancia de la función y gestión pública.

PROCESOS QUE INTERVIENEN: investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios (IDDH), Guarda y Promoción de los Derechos Humanos (GPDDHH), Vigilancia de la Conducta Oficial (UVCO), Protección del Interés Público (UPIP), Solución Alternativa de Conflictos (SAC)

Componente

9.1.1 Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones.

Objetivo Específico: identificar y analizar problemáticas de interés público, produciendo resultados que contribuyan al fortalecimiento de los procesos internos de la Entidad que incidan positivamente en la transformación social (IDDHHO)

Programas

- ✓ Observatorio de Reasentamiento y Movimiento de Población.
- ✓ Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud.
- ✓ Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo.
- ✓ Observatorio de Seguridad Humana.
- ✓ Observatorio de Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA).

Componente

9.1.2 Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y acompañando el post acuerdo (GPDDHH-“Penal y UPDH).

Objetivo Específico: promover, proteger y defender de manera eficiente y eficaz los derechos humanos.

Programas

Subproceso: Penal

- ✓ Participar proactivamente con la comunidad difundiendo el quehacer constante del área de penal, velando por la protección de sus derechos.
- ✓ Realizar acciones en conjunto con la Fiscalía General de la Nación para una justicia pronta y efectiva.
- ✓ Intervenir ante las autoridades de nuestra competencia para tomar medidas alternativas a la intramural con los delitos que así lo permitan

Subproceso: Unidad Permanente de Derechos Humanos (UPDH)

- ✓ Contribuir al mejoramiento de las relaciones con entidades público-privadas para fortalecer la promoción, protección y defensa de los DDHH
- ✓ Aportar a la implementación y realizar el seguimiento al Sistema Municipal en DDHH.

- ✓ Promover las estrategias formuladas desde el Gobierno Nacional en materia de prevención y sensibilización de paz en el marco del post-acuerdo.
- ✓ Proyectar y presentar una medida cautelar ante la Comisión Internacional de Derechos Humanos para la protección de los DDHH de las personas privadas de la libertad del municipio de Medellín

Subproceso: Atención al Público

- ✓ Brindar soluciones a las problemáticas de los usuarios en materia de Derechos Humanos, satisfaciendo sus necesidades, a través de los servicios que presta la Personería de Medellín.
- ✓ Mejoramiento continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario.
- ✓ Proteger y defender a la población vulnerable, en situación de riesgo, a través de una atención con enfoque diferencial, haciendo presencia activa en el Municipio de Medellín y sus Corregimientos.
- ✓ Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad, poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional.

Componente

9.1.3 Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública (UVCO).

Objetivo Específico: impactar en la prevención de vulneración de derechos a los ciudadanos en el ejercicio de la función administrativa y de los riesgos de corrupción en la ejecución de las dimensiones estratégicas del plan de desarrollo municipal.

Programas

Subproceso: Disciplinarios

- ✓ Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín Impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria.

Subproceso: Vigilancia

- ✓ Estructurar una metodología de investigación para la Personería de Medellín.
- ✓ Plan de vigilancias.

Componente

9.1.4 Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios- Unidad para la Protección del Interés Público (UPIP)

Objetivo Específico: empoderar a la población con enfoque diferencial para darle herramientas de protección frente a sus derechos.

Programas

- ✓ Gobierno escolar y educación con enfoque de participación.
- ✓ Formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno.
- ✓ Paz y post-acuerdo

Componente

9.1.5 Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la mujer, los niños, niñas y adolescentes (UPIP).

Objetivo Específico: fortalecer a la escuela, la familia y las organizaciones sociales como espacios de garantías de derechos de la mujer, y los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

Programas

- ✓ Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de los NNA, la mujer y la familia.
- ✓ Construcción de entornos protectores y la promoción de la No Violencia.

Componente

9.1.6 Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios (UPIP).

Objetivo Específico: proteger el interés público para un desarrollo sostenible de la sociedad.

Programas

- ✓ Participación, control y vigilancia ciudadana.

9.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 2: UNA PERSONERÍA PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE, EL HÁBITAT Y LOS ANIMALES

OBJETIVO ESTRATÉGICO: realizar acciones en defensa del derecho a un ambiente sano, del hábitat y la protección de los animales como seres sintientes, en el Municipio de Medellín, a través de la coadyuvancia en la defensa y protección ejerciendo las acciones constitucionales y legales correspondientes, con el fin de lograr su efectivo cuidado.

POLÍTICA ESTRATÉGICA: protección del medio ambiente, el hábitat y los animales como seres sintientes a través de instrumentos y mecanismos de participación, legales y constitucionales.

PROCESOS QUE INTERVIENEN: investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios (IDDDHO).

Componente

9.2.1 Ambiente, hábitat y sociedad

Objetivo Específico: realizar seguimiento a problemáticas ambientales de conformidad a Ley y apropiar a la comunidad con instrumentos de participación para la defensa del derecho a un ambiente sano, y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales.

Programas

- ✓ Seguimiento a problemáticas ambientales.
- ✓ Apropiación socio-ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana.

Componente

9.2.2 Los Animales y su protección.

Objetivo Específico: promulgar la protección de los animales como seres sintientes, para prevenir el maltrato, crueldad y violencia; protegiéndolos contra el sufrimiento y el dolor, en especial, el causado por los humanos.

Programa

- ✓ Protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y la difusión de la normatividad respectiva.

9.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 3: UNA PERSONERÍA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, PROFESIONALIZADA, TECNIFICADA, CON COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ALTOS ESTÍMULOS LABORALES

OBJETIVO ESTRATÉGICO: elevar la competitividad del talento humano y propiciar el mejoramiento de la calidad de vida con programas de bienestar social en un ambiente de comunicación interna efectiva, apoyado en el sistema de gestión de calidad.

POLÍTICA ESTRATÉGICA: promover la profesionalización de sus servidores y la tecnificación de la prestación del servicio.

PROCESOS QUE INTERVIENEN: Gestión de Comunicaciones (GC) - Gestión del Talento Humano (GTH), Planificación Institucional (PI), Mejoramiento Continuo (MC)

Componente

9.3.1 Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la Entidad, en función del servicio (GTH, PI).

Objetivo Específico: elevar la competitividad del talento humano y propiciar el mejoramiento de la calidad de vida.

Programas

- ✓ Cultura P (GC).
- ✓ Capacitación Institucional (GTH).
- ✓ Bienestar laboral (GTH).
- ✓ Ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos (GTH).
- ✓ Estudio de cargas laborales y distribución administrativa de la Entidad (PI).
- ✓ Adoptar un sistema tipo propio de evaluación del desempeño laboral de la Institución (PI).

Componente

9.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad Integral (PI, MC)

Objetivo Específico: implementar y ajustar a la nueva metodología normativa el Sistema de Gestión de la Calidad.

Programas

- ✓ Plan de Implementación norma ISO 9001:2015.
- ✓ Plan de Implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Plan de Implementación del Sistema de PQRSD.

9.4 LÍNEA ESTRATÉGICA 4: UNA PERSONERÍA QUE COMUNICA, EVALÚA Y APLICA TECNOLOGÍA EN SU SERVICIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO: posicionar la Personería de Medellín a través de nuevas herramientas de comunicación y tecnología, mejorando la prestación del servicio y su evaluación, facilitando el acercamiento con la comunidad y cumpliendo sus expectativas.

POLÍTICA ESTRATÉGICA: garantizar el acceso a la información, la prestación del servicio y la transparencia.

PROCESOS QUE INTERVIENEN: Planificación Institucional (PI) – Gestión de Comunicaciones (GC) - Solución Alternativa de Conflictos (SAC) – Gestión Jurídica y Contractual (GJC) – Gestión de Recursos Logísticos (GRL) – Satisfacción de Partes Interesadas (SPI) – Mejoramiento Continuo (MC) – Evaluación Independiente (EI)

Componente

9.4.1 Cooperación Interinstitucional de apoyo (PI-SAC)

Objetivo Específico: contribuir al fortalecimiento del ejercicio del Ministerio Público con estándares de calidad.

Programa

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para Personería categorías 4,5 y 6 (PI).
- ✓ Plan de Audiencias de Conciliación en los municipios (SAC).

- ✓ Acompañamiento en la creación de centros de conciliación en las personerías (SAC).

Componente

9.4.2 Personería de Medellín en línea (TODOS LOS PROCESOS)

Objetivo Específico: posicionar a la Personería de Medellín, a través de una comunicación que active la participación ciudadana aplicando nuevas herramientas tecnológicas que mejoren la prestación del servicio y facilite el acercamiento con la comunidad.

Programas

- ✓ Virtualidad en conciliación (SAC).
- ✓ Estrategias de movilización ciudadana (GC).
- ✓ Estrategia digital (GC).
- ✓ Posicionamiento y publicidad (GC).
- ✓ (TIC) Plan de Tecnologías, Información y Comunicaciones (GRL).
- ✓ Diversificación de canales (GPDDHH).

Componente

9.4.3 Protección y defensa de la Entidad (GJC).

Objetivo Específico: prevenir el daño antijurídico y defender de manera oportuna, eficiente y técnica a la Entidad.

Programa

- ✓ Actuación judicial, extrajudicial y administrativa.

Componente

9.4.4 Gestión documental con acceso de confiabilidad y con estándares de calidad (GRL).

Objetivo Específico: garantizar de una manera eficaz, eficiente y efectiva la trazabilidad y disponibilidad de todos los documentos de la Entidad.

Programas

- ✓ Plan de Gestión Documental.
- ✓ Cero Papel.

Componente

9.4.5 Bienes públicos, óptimos y eficientes (GRL).

Objetivo Específico: garantizar la correcta y oportuna disposición de los bienes de la Entidad mediante la identificación, valoración y protección con el fin de mejorar la prestación del servicio.

Programa

- ✓ Plan de Bienes Administrativos.

Componente

9.4.6 Verificar y evaluar el funcionamiento armónico de la Entidad (EI).

Objetivo Específico: garantizar y promover la cultura del autocontrol, autogestión y autorregulación como elementos indispensables para el ejercicio de control interno.

Programas

- ✓ Evaluación Independiente.
- ✓ Seguimiento Mapa de Riesgos.
- ✓ Acompañamiento y Asesoría.
- ✓ Relación con otros entes.
- ✓ Fomento de la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

9.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 5: UNA PERSONERÍA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: asegurar que la programación y ejecución de los recursos financieros refleje los lineamientos estratégicos de la Entidad y sus políticas

POLÍTICA ESTRATÉGICA: garantizar la correcta gestión de los recursos asignados a la Personería.

PROCESOS QUE INTERVIENEN: Planificación Institucional (PI) – Guarda y Promoción de los Derechos Humanos (GPDDHH) - Gestión de Recursos Financieros (GRF) - Gestión Jurídica y Contractual (GJC).

Componente

9.5.1 Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional (PI).

Objetivo Específico: incrementar la cobertura en la prestación de los servicios con la oportuna atención en los sectores más vulnerables.

Programa

- ✓ Proyecto UPDH para el Área Metropolitana (PI).
- ✓ Proyectos estratégicos de la UPDH (GPDDHH).

Componente

9.5.2 Sostenibilidad y funcionalidad en la asignación de recursos públicos de la Entidad (GRF).

Objetivo Específico: asignar de manera adecuada los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Entidad.

Programas

- ✓ Elaboración del proyecto anual del presupuesto.
- ✓ Diseñar e implementar el Plan de Austeridad de la Personería de Medellín para la vigencia 2016 -2020.

Componente

9.5.3 Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la Entidad (GJC).

Objetivo Específico: satisfacer las necesidades de manera oportuna con los recursos asignados a la Entidad.

Programa

- ✓ Planeación de la actividad contractual.

10. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO Y SU ALCANCE

Se requiere efectuar un seguimiento, control y evaluación como premisa fundamental para el logro de los objetivos estratégicos. Lo que demanda un alineamiento entre todos los procesos misionales y de apoyo con los de planeación estratégica.

Esta medición nos da resultados que permiten abordar estrategias para afrontar las situaciones presentadas y hacer los ajustes pertinentes para lograr el cumplimiento de nuestro Plan Estratégico.

Los planes operativos y de acción de los diferentes procesos deben estar alineados y en consonancia con los componentes estratégicos en forma armónica y coherente, garantizando su identificación en los objetivos estratégicos para su cumplimiento.

El seguimiento, control y valoración de los planes de acción y operativos en forma permanente como lo tiene establecido nuestra Entidad, serán herramientas gerenciales que permitan diagnosticar el nivel de ejecución del Plan Estratégico, los resultados de cada cuánto se hará el seguimiento, la detección de desviaciones, el establecimiento de tendencias, y la proposición de recomendaciones para orientar acciones de mejoramiento, aspectos que la metodología Cuadro de Mando Integral contempla en su construcción.

En cuanto al objetivo de desarrollar una gestión por procesos y de resultados, el Plan debe ser medido en función de efectividad (metas, objetivos, impacto), eficacia (realización programas/actividades previstos), eficiencia (uso óptimo de los recursos – presupuesto).

Al aplicar la metodología de medición, se estableció para la Personería de Medellín un tablero que identifica los diferentes indicadores a saber: los Estratégicos y Operativos. El primero, contiene los indicadores estratégicos que deberán ser alineados con el Plan Estratégico 2016 - 2020, que monitoreen y miden el desempeño de la Entidad; el segundo tablero (Operativo), corresponde a los indicadores de los procesos.

11. PONDERACIÓN PARA LAS LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

Si bien es cierto los recursos con los que cuenta la Entidad para funcionamiento y desarrollo de sus programas siempre serán limitados, es necesario darle un peso porcentual a cada una de las Líneas Estratégicas para hacerle un seguimiento periódico teniendo en cuenta que se garantice durante su vigencia la ejecución del mismo; enfocados al cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales señalados en el Plan Estratégico 2016-2020 “Donde todos contamos”, en cumplimiento de las políticas, planes y programas que constituyen la razón de ser de la Personería de Medellín.

Sin embargo, esta ponderación debe ser compatible con las metas, programas y estrategias institucionales, generando un control al momento de su medición que se realiza a través del Plan de Acción y Operativo, haciendo énfasis en que cada una de las Líneas tiene su grado de ponderación dependiendo de la participación que tiene con las actividades que desarrollara en cada uno de sus componentes y le apuntan al objetivo estratégico, como se describe en el capítulo cinco (5) de este Plan y que sea fundamental para el correcto cumplimiento de la función tanto estratégica como misional de la Entidad.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PONDERACIÓN ESTRATÉGICA
Línea 1: una Personería actuando y donde todos contamos.	25%
Línea 2: una Personería protegiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales.	15%
Línea 3: una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales.	30%
Línea 4: una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio.	20%
Línea 5: una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos.	10%
VALOR TOTAL DEL PLAN ESTRATÉGICO	100%

Tabla 5. Líneas estratégicas

La Personería de Medellín, para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, se tiene el siguiente esquema organizacional con una planta de cien (100) cargos distribuidos según el nivel jerárquico así:

NIVEL JERÁRQUICO	No. DE CARGOS	P	E	M	% DISTRIBUCIÓN
Directivo	33	33	33	4	33%
Asesor	4	4	4	4	4%
Secretaria Ejecutiva	2	0	0	0	2%
Profesional Universitario	39	39	36	2	39%
Auxiliar Administrativo	20	6	1	0	20%
Conductor	2	0	0	0	2%
TOTAL PERSONAL	100	82	74	10	100%
CONVENCIONES:					
P: Profesional Universitario – E: Especializado – M: Maestría u Otro					

Tabla 6. Esquema organizacional

Por ello, de mayor importancia será para el cumplimiento de este plan estratégico, el acudir al conocimiento y profesionalismo interdisciplinarios de los servidores públicos que se tienen dentro de la planta de cargos de la Entidad.

Se pretende entonces, con un nuevo esquema organizacional, hacer más ágil y eficiente la Entidad, crear una cultura de trabajo en equipo y especialmente orientada hacia la planeación institucional con eficientes mecanismos de control interno, lo cual constituye el soporte estratégico de la Institución.

Se deberá contemplar como punto importante el análisis de cargas laborales en la planta de personal, en el cual se consideren aspectos tales como la reubicación del personal, con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la Entidad, buscando de esta manera implementar la planta ideal.

12. COSTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERÍODO 2016-2020

La Personería de Medellín deberá hacer un gran esfuerzo en la utilización de los recursos financieros para alcanzar la misión, la visión y los objetivos institucionales señalados en el Plan Estratégico 2016-2020 “Donde todos contamos”, en cumplimiento de las políticas, planes y programas, que constituyen la razón de ser de esta agencia del Ministerio Público. Lo anterior, toda vez que los recursos con los que cuenta la Entidad para el presente cuatrienio son limitados y si a esto se le suma que el 75% de esos recursos son destinados para gastos de funcionamiento, diríamos que sólo el 25% de los recursos asignados se destinarían para el cumplimiento de los programas a desarrollar.

Debería entonces, el presupuesto asignado a la Entidad ser compatible con las metas, programas y estrategias institucionales; pero éste y el no crecimiento constante generan un gran desequilibrio dado que el comportamiento de la participación del presupuesto de la Personería no es igual al de otros entes territoriales, como por ejemplo al del municipio de Medellín o entidades descentralizadas del orden municipal las cuales nos corresponde vigilar; lo que implica una limitante importante para el correcto cumplimiento de nuestra función misional.

En el presente cuadro se hace una proyección presupuestal para la vigencia 2016-2020 del costo que tendría el Plan Estratégico de la Entidad:

PROYECCIÓN PRESUPUESTO			
VIGENCIA 2016 – 2020			
(VALORES EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)			
CONCEPTO	INGESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACIÓN - ICLD	PRESUPUESTO ESTIMADO PERSONERÍA	VALOR ESTIMADO/LÍMITE DE GASTOS LEY 617 DE 2000 (1,6 ICLD)
Presupuesto vigencia 2016	1.166.794	18.668,70	18.668,70
Presupuesto vigencia 2017	1.227.794	19.644,70	19.644,70
Presupuesto vigencia 2018	1.258.120	20.129,92	20.129,92
Presupuesto vigencia 2019	1.296.133	20.738,13	20.738,13
Presupuesto vigencia 2020	1.329.795	21.276,72	21.276,72

Fuente: MFMP 2017-2026 a presentar en el Concejo en el mes de octubre junto con el Proyecto de Acuerdo de Presupuesto

Tabla 7. Proyección presupuesto Vigencia 2016 – 2020

13. CONCLUSIONES

La formulación concertada y definición de los elementos que estructuran el nuevo Plan Estratégico Institucional de la Personería de Medellín garantizará en forma segura una debida implementación participativa del mismo, de manera exitosa por todos los servidores de la Entidad.

El compromiso asumido por la Alta Dirección, la intervención oportuna en el proceso de comunicación, la participación asertiva de los servidores, y la adecuada constitución y esfuerzo de los equipos de trabajo son, entre otros, factores primordiales en la implementación.

Dado el enfoque del Plan Estratégico Institucional en su ejecución se tendrá en cuenta en especial, la profesionalización de la planta de los empleados de la Entidad y trabajará con los siguientes aspectos:

- ✓ Mejoramiento de la Cultura Organizacional: es importante que las personas que hacen parte de la Institución lo entiendan y lo adopten como una cultura del día a día.
- ✓ El objetivo principal del Plan Estratégico Institucional de la Personería de Medellín, es que con su adopción se vea reflejado un mejoramiento continuo en todos sus procesos internos; en especial en su clima organizacional. También impactar de manera positiva en los objetivos estratégicos de la Personería de Medellín.
- ✓ Entender el modelo propio adoptado por la Entidad: la Función Pública señala las pautas generales para la implementación de planes estratégicos institucionales; sin embargo, y a pesar de no haber dos personerías municipales iguales y tampoco dos implementaciones idénticas; los personeros adoptan e implementan el plan estratégico institucional a sus propias necesidades. Es así, como consideramos que este modelo podrá servir de guía para la implementación en todas las personerías municipales del País, pues su misión es Constitucional y Legal, generándose posiblemente unos procesos y necesidades semejantes.
- ✓ El papel de la Alta Dirección es fundamental. La implementación del Plan Estratégico Institucional debe ser liderada al máximo nivel en la Entidad por ser un proyecto integrador que requiere tiempo, esfuerzo y asignación de recursos económicos por parte de la Personería.
- ✓ Gestión de las Comunicaciones: para que el Plan Estratégico Institucional sea aceptado y utilizado, debe ser entendido y aceptado por parte de las personas que trabajan en la Institución, por ello la importancia de la Oficina de Gestión de Comunicaciones para su divulgación de una manera constante.

✓ Participación: la participación debe ser continua y debe favorecer todos los niveles. Necesariamente se requiere la interiorización del Plan Estratégico Institucional para su posterior implementación y la participación de todas las personas que puedan aportar valor, y que además, enriquecen el Plan.

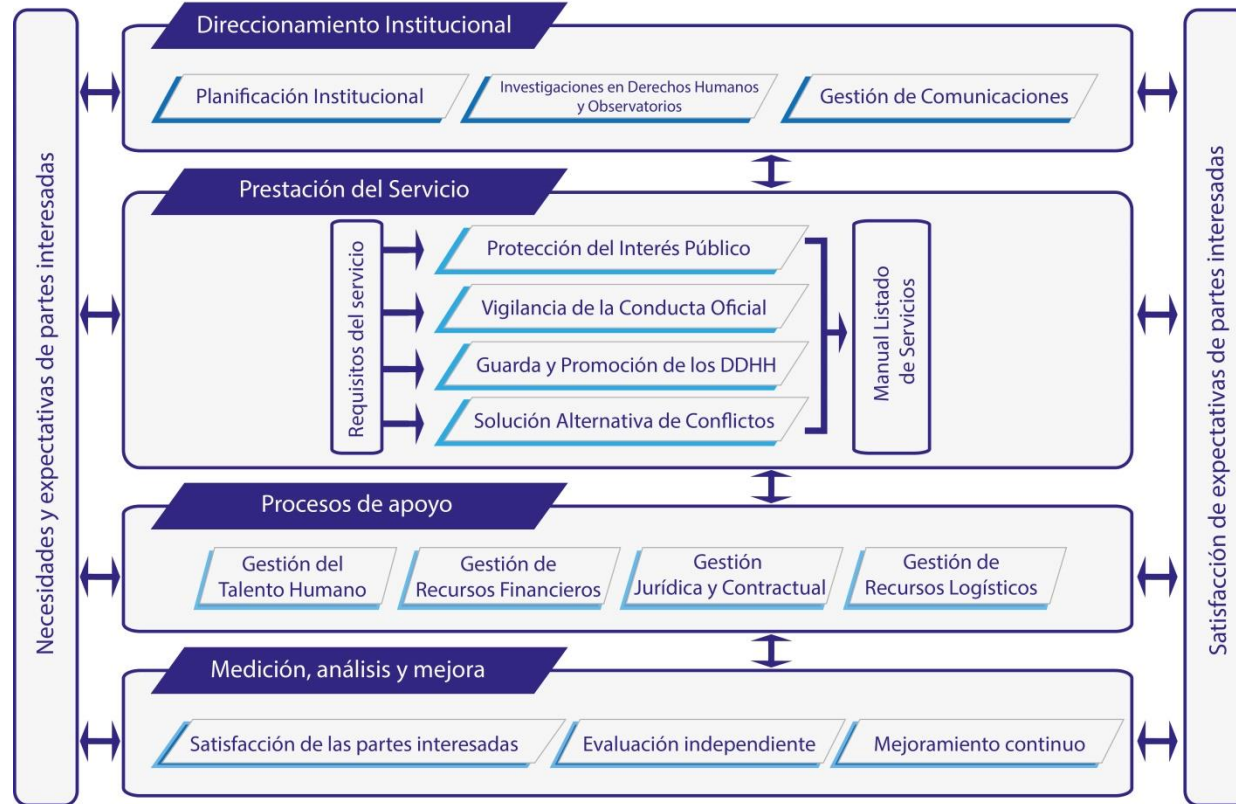
✓ Es fundamental que por parte de cada líder de procesos y subprocesos, equipos de trabajo, o promotor de calidad, se gestione la implementación del modelo a través de la elaboración de informes que periódicamente faciliten la evaluación en el corto, mediano y largo plazo.

La implementación del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 "*Donde Todos Contamos*", debe ser un instrumento que mejore la planificación y la gestión a través del desarrollo eficiente y eficaz de los procesos, pero siempre encaminado al mejoramiento institucional y al cumplimiento de su quehacer misional, y de la visión y política de calidad establecida.

Se recomienda hacer seguimiento continuo y permanente, implementando acciones de mejora por los diferentes líderes de los procesos, en aras del cumplimiento del Plan Estratégico de la Personería.

ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS PERSONERÍA DE MEDELLÍN

MAPA DE PROCESOS PERSONERÍA DE MEDELLÍN



ANEXO 2. CONTEXTO ESTRATÉGICO	
GRUPOS DE INTERÉS (Lo que esperan de la Personería)	NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y OBJETIVOS DE LAS PARTES INTERESADAS (Relacionadas con la organización)
USUARIOS	Servicios efectivos, oportunos y con calidad
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PERSONERÍA	Bienestar, satisfacción, estabilidad, motivación, desarrollo personal y profesional
PROVEEDORES	Pago oportuno, rentabilidad, claridad en la negociación y seguridad jurídica en lo contratado
MUNICIPIO Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	Imparcialidad y debido proceso en la vigilancia en los actos de la Administración, cooperación y complementación en actividades de promoción y formación.
ORGANIZACIONES DE DDHH	Actividades de promoción, formación, guarda y protección de los Derechos Humanos
ENTIDADES DE CONTROL (CONTRALORÍA - CONCEJO MUNICIPAL - PROCURADURÍA)	Cumplimiento de ley, informes de gestión, eficiencia, eficacia y efectividad en las funciones
SOCIEDAD	Gestión con calidad (en pro de los ciudadanos), vigilancia de los actos de la Administración, protección de los derechos humanos y protección del interés público.

PERSPECTIVAS	EJES PROGRAMÁTICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROCESO AL QUE APUNTA
ANEXO 3. ENFOQUE METODOLÓGICO			
<p style="text-align: center;"><u>DE SOCIEDAD</u></p> <p>Defensa y promoción de los DDHH, lucha contra la corrupción, impulsar y aplicar efectivamente la justicia, defender y proteger el interés general y colectivo, promover la cultura de la integridad, monitoreo y mitigación de los riesgos.</p> <p>Representa los intereses de los habitantes y en general de la ciudad de Medellín. En esta perspectiva se definen los objetivos estratégicos de resultado, es decir, lo que busca la misión de la Personería de Medellín al ser el representante de la sociedad.</p>	<p>2. Política pública, derechos humanos (grupos minoritarios, acompañamiento a víctimas, discriminación social)</p>	<p style="text-align: center;"><u>LÍNEA ESTRATÉGICA 1:</u></p> <p style="text-align: center;">UNA PERSONERÍA ACTUANDO Y DONDE TODOS CONTAMOS</p> <p style="text-align: center;"><u>Ponderación 25%</u></p>	<p style="text-align: center;">Investigaciones y Observatorios en DDHH – Guarda y Promoción de los DDHH –Vigilancia de la Conducta Oficial – Protección del Interés Público - Solución Alternativa de Conflictos</p>
	<p>3. Efectividad, función disciplinaria, transparencia y acompañamiento a la función pública.</p>		
	<p>4. Participación ciudadana, veedurías y formación ciudadana</p>		
	<p>5. Medio ambiente, hábitat y animales</p>	<p style="text-align: center;"><u>LÍNEA ESTRATÉGICA 2:</u></p> <p style="text-align: center;">UNA PERSONERÍA PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE, EL HÁBITAT Y LOS ANIMALES</p> <p style="text-align: center;"><u>Ponderación 15%</u></p>	<p style="text-align: center;">Investigaciones y Observatorios en DDHH</p>

<p style="text-align: center;"><u>APRENDIZAJE, TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO</u></p> <p>Desarrollar integralmente el TH, mejorar la efectividad del SGC, desarrollo de la gestión informática y de comunicaciones. Se sustenta en la necesidad de contar con capital humano hábil, competente y con conocimientos necesarios para apoyar la estrategia. Además, la Personería de Medellín debe contar con sistemas de información, redes e infraestructura para respaldar dicha estrategia y con el capital organizacional que permita movilizar y sostener el proceso de cambio que se requiere.</p>	6. Talento humano y bienestar social	<p style="text-align: center;"><u>LÍNEA ESTRATÉGICA 3:</u> UNA PERSONERÍA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, PROFESIONALIZADA, TECNIFICADA, CON COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ALTOS ESTÍMULOS LABORALES <u>Ponderación 30%</u></p>	Planificación Institucional - Gestión del Talento Humano - Mejoramiento Continuo
	7. Adecuación tecnológica		
<p style="text-align: center;"><u>PROCESOS INTERNOS</u></p> <p>Potencializar los resultados, fortalecer la capacidad propuesta institucional, garantizar una atención oportuna y efectiva del ciudadano. Tiene que ver con los aspectos operativos funcionales de la Personería de Medellín que requieren excelencia. Se refieren a las funciones y procesos que tiene que adelantar la Entidad, para que los servicios que presta a la ciudad de Medellín, sean los mejores. En esta perspectiva se da especial atención a: Procesos de innovación, porcentaje de nuevos servicios, porcentaje de mejora en la atención de manera innovadora, porcentaje de servicios que supera las expectativas del usuario, atención y seguimiento a las PQRS, de manera innovadora</p>	8. Posicionamiento de la Entidad	<p style="text-align: center;"><u>LÍNEA ESTRATÉGICA 4:</u> UNA PERSONERÍA QUE COMUNICA EVALUA Y APLICA TECNOLOGÍA EN SU SERVICIO <u>Ponderación 20%</u></p>	Planificación Institucional – Gestión de Comunicaciones – Gestión Jurídica y Contractual – Gestión de Recursos Logísticos – Satisfacción de Partes Interesadas – Mejoramiento Continuo – Evaluación Independiente
	9. Modernización e infraestructura.		
	10. Personería en línea		
	11. Optimización de la prestación de los servicios		

<p style="text-align: center;"><u>FINANCIERA</u></p> <p>Optimizar la asignación de los recursos presupuestales y fortalecer la cooperación interinstitucional.</p> <p>Describe la dimensión para focalizar y orientar la destinación de los recursos provenientes del presupuesto. (Además, contempla la obtención y canalización de los recursos financieros provenientes de cooperaciones y donaciones internacionales).</p>	12. Optimización de recursos presupuestales	<p style="text-align: center;"><u>LÍNEA ESTRATÉGICA 5:</u></p> <p style="text-align: center;">UNA PERSONERÍA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS</p> <p style="text-align: center;"><u>Ponderación 10%</u></p>	<p style="text-align: center;">Planificación Institucional – Gestión de Recursos Financieros-Gestión Jurídica y Contractual</p>
	13. Contratación transparente		