

PERSONERIA DE MEDELLIN

“CAMINO A LA EXCELENCIA”

PLAN ESTRATÉGICO 2008 - 2011

**Jairo Herrán Vargas
PERSONERO MUNICIPAL**

**Mauricio Hoyos Sierra
JEFE OFICINA DE PLANEACION**

Medellín, Diciembre de 2008

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

VISION

MISIÓN

VALORES

POLÍTICAS

IDEARIO ETICO

ANÁLISIS ENTORNO INTERNO Y EXTERNO

Debilidades

Fortalezas

Amenazas

Oportunidades

MAPA ESTRATEGICO

BALANCED SCORED CARD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS

PRESENTACIÓN

”Camino a la Excelencia” contiene los lineamientos estratégicos de la Personería de Medellín para los próximos 4 años y una síntesis de los elementos fundamentales sobre los cuales se trabaja en la tarea de definir alternativas futuras de crecimiento y desarrollo. Se trata, por tanto, de un documento de base e indicativo, que permitirá avances significativos en la medida que las diferentes unidades articulen con su Plan de Acción.

Esta carta de navegación representa el trabajo de las diferentes dependencias que conforman la Personería de Medellín, así como los aportes de la Comunidad con la que permanentemente interactuamos.

Se caracteriza por ser indicativo y flexible dada su capacidad para adaptarse a los cambios y transformaciones de la sociedad y el Estado, especialmente en el ámbito local y se constituye en una guía que orienta sus acciones y decisiones institucionales.

Esta herramienta de planeación busca motivar a los servidores de la entidad, sobre la necesidad de implementar acciones que generen valor agregado al quehacer cotidiano ante un entorno institucional y de políticas públicas, que exigen mayor capacidad de respuesta, en un contexto de escasez de recursos; pero también permite mostrar las enormes posibilidades que tiene la Personería de Medellín de contribuir eficazmente al desarrollo de la Ciudad y poder ser reconocida como el organismo de Control más importante del país.

La entidad cuenta así con lineamientos para que se avance en su desarrollo sobre la base de las prioridades y lineamientos estratégicos en las dimensiones de calidad y pertinencia, relaciones con el entorno, modernización de la gestión, democracia y convivencia, y fortalecimiento del deber misional.

El fruto de esta reflexión colectiva condensada en “Camino a la Excelencia” orientará el desarrollo de la Personería de Medellín durante el período 2008 - 2011.

El presente periodo representa para la Personería de Medellín, la posibilidad para consolidar su reconocimiento como una institución pertinente y legítima, asumiendo el desafío de renovarse a sí misma y participar en la solución de los problemas de ciudad. Sólo una entidad que demuestra su excelencia día a día y que sea capaz de construir alternativas, será vista como una entidad relevante y necesaria para la sociedad.

En la identificación de los elementos centrales de esta propuesta, merece especial mención la tarea de la Oficina de Planeación, un actor que propició acciones necesarias para su formulación.

Tenemos pues las bases ciertas para que la Institución siga honrando su prestigio, que le ha valido reconocimiento internacional, y esté a la altura de las expectativas que la comunidad tiene acerca de su papel como Organismo de Control y defensor de los Derechos Humanos y pueda desplegar con autonomía su capacidad para construir un futuro mejor.

JAIRO HERRAN VARGAS

Personero de Medellín

VISIÓN

Para el año 2012 seremos una Personería que impacte de forma efectiva en la comunidad; que contribuya a la construcción de una sociedad democrática, participativa, incluyente y pluralista; que le permita tener reconocimiento local, nacional e internacional en el cumplimiento de nuestra misión.

MISIÓN

Trabajar por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos de la población de Medellín, mediante servicios con oportunidad, disponibilidad y calidad, soportados en la competencia de nuestro talento humano y con tecnología adecuada.

VALORES

- **RESPECTO POR LAS PERSONAS:** Las actividades de la Entidad, se inspiran en el respeto por las personas, sus valores y libertad de cultos.
- **VALORES ETICOS:** El comportamiento de los funcionarios de la Entidad, debe basarse en los valores éticos, como son : la honestidad, la integridad, la igualdad, la transparencia y la lealtad.
- **COMPROMISO CON LAS PERSONAS:** La entidad orientara su acción hacia las personas y comunidad en general satisfaciendo sus necesidades y expectativas, ofreciéndole un servicio de excelente calidad.
- **TALENTO HUMANO:** El talento humano es nuestro patrimonio fundamental, respetándolo, ofreciéndole oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** La Entidad contribuye al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida en nuestra Ciudad.

POLÍTICAS

La personería de Medellín se compromete a:

1. Prestar servicios con oportunidad, disponibilidad, calidad y pertinencia.
2. Contar con talento humano competente.
3. Mejorar continuamente sus procesos y servicios con eficacia, eficiencia y efectividad.
4. Gestionar adecuadamente los riesgos.
5. Modernizar permanentemente su estructura organizacional y tecnológica.

IDEARIO ETICO

FRENTE A LA COMUNIDAD

1. Respeto, responsabilidad, diligencia y comprensión con la ciudadanía.
2. Reconocimiento a la diversidad cultural, promoción de sus derechos y fomento e impulso de las diferentes formas de participación.
6. Prioridad del interés general sobre los intereses individuales.

FRENTE A LAS ENTIDADES

1. Responsabilidad y transparencia en la rendición de informes y conceptos.
2. Contribuir en el logro de objetivos que redunden hacia el bien común.
3. Proyección de una imagen positiva de la función pública.
4. Fortalecimiento de la autonomía institucional.

FRENTE A LOS PROVEEDORES	1. Transparencia y confiabilidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios
	2. Oportunidad en el cumplimiento en las obligaciones pactadas.
	3. Suministrar información sobre el SGC.
FRENTE A LOS SERVIDORES	1. Respeto por su integridad y diversidad.
	2. Reconocimiento a sus méritos personales y profesionales.
	3. Fomento al desarrollo de sus valores y aplicación de programas de bienestar social.
	4. Gestión de un propicio clima laboral.
	5. Desarrollo y mejoramiento de sus competencias laborales.
	6. Promoción de la unidad familiar y sus derechos, como núcleo de la sociedad.
FRENTE AL MEDIO AMBIENTE	1. Promoción del desarrollo sostenible y sustentable de la ciudad.
	2. Cumplimiento de los principios y normas que garantizan un medio ambiente sano.

FRENTE A LA INSTITUCION MISMA	1. Compromiso con el cumplimiento del Plan estratégico.
	2. Fortalecimiento del sentido de pertenencia y del trabajo en equipo.
	3. Confidencialidad y confiabilidad en el manejo de la información.
	4. Pulcritud en la conducta y actuaciones transparentes de los servidores.

ANÁLISIS ENTORNO INTERNO Y EXTERNO

DEBILIDADES
1. Recursos económicos insuficientes para el fortalecimiento de los objetivos institucionales.
2. Instalaciones locativas limitadas y antifuncionales para la gestión misional.
3. Políticas en materia de salud ocupacional insuficientes.
4. Alianzas estratégicas reducidas y débiles para el desarrollo de acciones con la comunidad.
5. Deficiente estructura de trabajo en equipo.
6. Poco interés del personal por la investigación e innovación.
7. Parámetros deficientes para asumir las competencias en la prestación del servicio entre las diferentes unidades.

8. Insuficiente aplicación de la matriz comunicacional de la entidad.

FORTALEZAS

1. Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones.

2. Alta dirección con formación académica, liderazgo, visión de ciudad y conciencia de la importancia de la modernización de la gestión del estado.

3. Talento humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios.

4. Estructura organizacional flexible.

5. Plataforma tecnológica moderna que apoya los procesos operativos, administrativos y gerenciales.

6. Salas de capacitación adecuadas tecnológicamente.

7. Experiencia y capacidad instalada para brindar capacitación y acompañamiento a la comunidad.

8. Actuación institucional bajo principios de Sistemas de Gestión.

9. Liderazgo tecnológico y de sistema de gestión reconocidos frente a otras entidades del sector.

10. Autonomía administrativa.

11. Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.

12. Implementación de Observatorios sobre aspectos de ciudad.

AMENAZAS

1. Creciente demanda del servicio.

2. Nuevas políticas por cambio de la administración municipal y/o de los representantes en las corporaciones públicas.

3. Incertidumbre por reformas legislativas, administrativas y constitucionales.

4. Incumplimiento de los fines esenciales del Estado.

5. La estigmatización y el constante señalamiento por parte de autoridades estatales y paraestatales hacia los defensores de derechos humanos.

OPORTUNIDADES

1. Comunidad con cultura de participación en las decisiones administrativas municipales.

2. Posibilidad de acceder a los medios de comunicación.

3. Credibilidad frente a la comunidad y demás partes interesadas.

4. Portafolio de servicios que aporta a la solución de problemas de la comunidad.

5. Capacidad de brindar apoyo logístico y asesoría jurídica a otras Personerías e Instituciones.

6. Aumento de la cultura ambiental y de los Derechos Humanos.

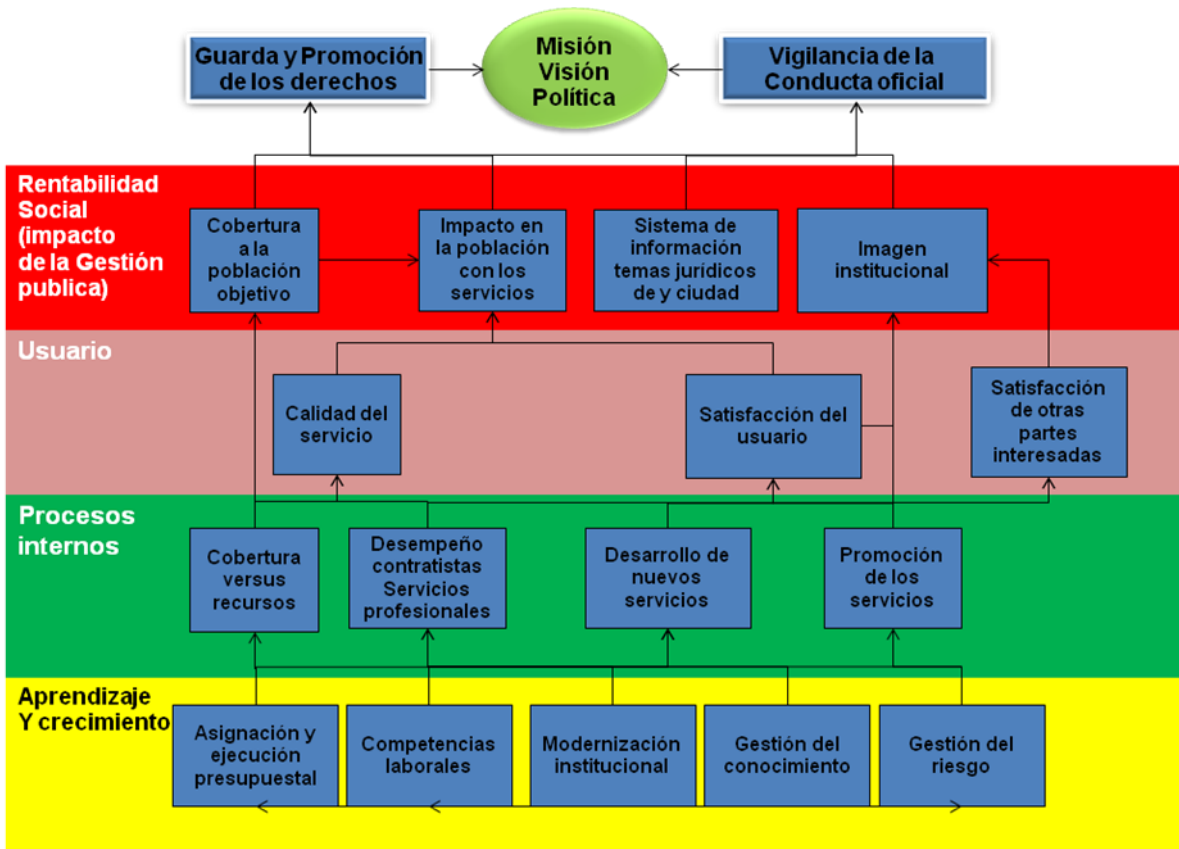
7. Instituciones con disponibilidad de recursos para la realización de acciones con la comunidad.

8. Capacidad logística y de convocatoria para capacitar en temas de interés.

9. Adecuada política de Modernización institucional.

10. Ampliación de cobertura de Internet en la ciudad.

MAPA ESTRATEGICO



BALANCED SCORED CARD

IR A [BALANCED SCORED CARD](#)

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Aumentar la cobertura de los servicios en la jurisdicción.
2. Formar y concientizar a la comunidad en derechos fundamentales y los problemas de ciudad.
3. Mantener un sistema de información confiable sobre temas jurídicos y de ciudad.
4. Desarrollar actividades que prevengan, disminuyan y sancionen la violación de los derechos fundamentales, los conflictos y la corrupción administrativa.
5. Incrementar la satisfacción de los usuarios mediante servicios con calidad, oportunidad y disponibilidad.
6. Cualificar la competencia del talento humano de la Institución.
7. Mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de la Entidad.
8. Lograr el reconocimiento local, nacional e internacional por la calidad de los servicios.
9. Disminuir el nivel de riesgos en las actividades de la organización.
10. Actuar conforme a la Constitución y la ley.

[Ir Plan de Acción](#)