



**Personeria**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

personeriarmeria.gov.co

**PLAN ESTRATÉGICO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES**

PETIC 2018-2022 v1





**Personeria**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

personeriarmenia.gov.co

**Armenia, JULIO 2018**

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: [comunicaciones@personeriarmenia.gov.co](mailto:comunicaciones@personeriarmenia.gov.co) - [info@personeriarmenia.gov.co](mailto:info@personeriarmenia.gov.co)





## 1. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Desarrollar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Personería Municipal de Armenia proyectado desde el 2018 hasta el 2022, es tener una visión amplia de la Gerencia para poder controlar el cambio y al mismo tiempo ir asumiendo las tendencias tecnológicas del mercado, igualmente conocer la infraestructura actual de la entidad, para poder generar alguna ventaja competitiva frente a otras entidades públicas del municipio.

### 1.1. Objetivos Específicos

- Apoyar la toma de decisiones de las estrategias en la Personería Municipal de Armenia para lograr mejores resultados y gestionar más eficientemente y eficazmente sus procesos, así como apoyar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés, para fines de formulación presupuestaria.
- Establecer sistemas de control de gestión internos en la Personería Municipal de Armenia donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Suministrar a los usuarios y ciudadanía en general, atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, a fin de permitir la participación de la sociedad (Ciudadanos, Entidades Estatales, Gremios, Consumidores) en la gestión institucional.
- Identificar y alinear los objetivos de desarrollo sostenible, el plan nacional de desarrollo, el plan departamental de desarrollo y el plan de desarrollo municipal y plan de gestión Institucional de la Personería Municipal de Armenia; que involucren el uso de las TIC en el fortalecimiento o consolidación de un estado que genere valor público en un entorno de confianza digital.
- Preparar la gestión documental requerida para el almacenamiento de acuerdo con los instructivos en su clasificación, ordenación y descripción documental y las normas implementadas para tal fin.
- Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la entidad, para tener sostenibilidad y servicios eficientes, al llevar el conocimiento individual a conocimiento colectivo que genere un alto impacto.
- Establecer los mecanismos de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción necesarios para que los servicios prestados por la Personería Municipal de Armenia estén basados en los estándares de calidad propuestos en la política de Gobierno Digital y den cabal cumplimiento a las funciones misionales que le asigna la Constitución, las leyes y los acuerdos del Concejo Municipal.





## 2. JUSTIFICACION

La Personería Municipal de Armenia como entidad pública con autonomía administrativa y presupuestal, necesita estar a la vanguardia de la tecnología para poder ejercer de una manera más eficaz, eficiente y transparente las funciones del Ministerio Público señaladas por la Constitución Política, la ley y los acuerdos municipales. Ya que a la Personería Municipal de Armenia le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, en el ámbito territorial del Municipio de Armenia, requiere la implementación de planes (PESI, PETIC, Planes de Desarrollo Nacional, Territorial, etc.), proyectos y políticas establecidas para desarrollar sus actividades (Gobierno Digital) y alcanzar los objetivos misionales propuestos en las líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020.

La entidad se ha venido apropiando de manera directa respecto al tema de tecnología y en su objetivo de tener un mejor conocimiento de la situación real en la que se encuentra ha venido desarrollando dos planes que son fundamentales, el Plan de Acción de la entidad que posee un componente Informático y el desarrollado a continuación, el Plan Estratégico de Tecnología de Información, los cuales además de servir como base para tener un conocimiento más amplio de la situación actual de la entidad, también se utilizarán para el soporte legal de la entidad en la parte de Informática, el cual es solicitado por las entidades de control público, en el momento de alguna auditoría.

## 3. FORMULACIÓN ESTRATEGICA

### 3.1. Misión

Somos una agencia del Ministerio Público que vela por la defensa y promoción de los derechos humanos, la protección del orden jurídico, el interés general y el patrimonio público. Vigilamos el ejercicio eficiente de las funciones administrativas y la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el municipio de Armenia, con un equipo de trabajo calificado, comprometido con la inclusión social, la calidad, la innovación y el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### 3.2. Visión

Para el año 2020 seremos reconocidos en Armenia, el Quindío y Colombia por aportar a la construcción de ciudadanía, reconciliación y cultura de la legalidad, promoviendo la participación activa de todos en la defensa de sus derechos, en el control social de las instituciones y en la consolidación de una paz estable y duradera. Seremos referente en la lucha contra la corrupción a través de la vigilancia efectiva de la gestión administrativa y del patrimonio público. Nos destacaremos por la defensa de los derechos humanos, el interés público y el orden jurídico mediante el ejercicio del litigio de alto impacto.





### 3.3. Valores

Al igual que los principios, deben existir unos valores identificados con los que se crea la cultura organizacional de la Entidad, estando presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes la conforman, para lo cual se establecen los siguientes:

**COMPROMISO:** Los servidores públicos de la Personería Municipal de Armenia a través del código de ética se comprometen a afianzar sus valores y políticas de la institución, con esfuerzos individuales y colectivos para hacer de ellos la base en el cumplimiento de su función dentro de la organización. Los funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, están comprometidos en brindar lo mejor de sí como personas y trabajadores, para que los usuarios y ciudadanos puedan acceder a cada uno de los servicios con agilidad, oportunidad, eficacia y eficiencia; a fin de salvaguardar sus derechos y hacer cumplir sus deberes.

**INTEGRIDAD:** Este valor que reúne nuestros comportamientos visibles y nuestra acción diaria; lo que nos muestra como personas consistentes por lo que decimos, pensamos y actuamos de forma coherente en los distintos ámbitos de nuestra vida personal, laboral e institucional.

**RESPECTO:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, guardaran respeto frente a cada uno de sus compañeros, subalternos y jefes; además de la cordial cortesía y compostura ante los ciudadanos que demanden los servicios de esta entidad de vigilancia y control.

**HONESTIDAD:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, actuaran y se expresaran de forma coherente y sincera, consigo mismo y con los demás, de acuerdo a los valores de la verdad y la justicia; buscando siempre la decencia, el decoro y las virtudes en cada una de sus actuaciones. Cada uno de los funcionarios actúa en coherencia con la finalidad social que debe cumplir la Personería Municipal de Armenia. Los funcionarios de la Entidad siempre anteponen los fines e intereses de la ciudadanía en general, logrando generar un ambiente de confianza.

**SOLIDARIDAD:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, impulsan con sus comportamientos, labores, testimonio y funciones la hermandad, la justicia, la equidad y la defensa de los valores humanos, de la ética y de los principios como valores por excelencia que se desarrollan en esta Agencia del Ministerio Público.

## 4. PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

### 4.1. Grupos Sociales Objetivos

Los Grupos Sociales Objetivos hacen referencia a todas las personas o grupos de personas a los cuales está dirigido el servicio que presta nuestra entidad.

- Comunidad en General
- Liga de Consumidores
- Asociaciones Étnicas





- Ley de Víctimas (Desplazados, Reparaciones)
- Jueces de Paz
- Veedores
- Juntas de Acción Comunal
- Fundaciones (Discapacitados, Drogadictos, Ancianos, etc.)

#### **4.2. Oferta de Valor**

La oferta de valor para la entidad se definirá como todas aquellas características que poseen los servicios que ofrece la Personería y la cuales hacen que sea escogida por los usuarios.

- Personal altamente calificado.
- Horarios de Atención.
- Atención eficaz e inmediata a quien lo solicite.
- Administración eficiente y confiable de los datos.
- Generación de Cultura Informática (CAC Virtual)
- Medios permanentes de comunicación, colaboración, operación y capacitación. (Internet/Intranet/CAC Virtual/Redes Sociales).
- Capacitación apropiada y continua

#### **4.3. Capacidades Distintivas**

Gracias a la ubicación de nuestras instalaciones Son todas aquellas habilidades, destrezas, conocimientos y expertísimo que la organización debe poseer y saber hacer muy bien, para poder cumplir y hacer sostenible la Oferta de Valor.

- Poseer y retener colaboradores comprometidos y competentes.
- Poseer y aplicar políticas, estándares, metodologías y herramientas adecuadas para la prestación de los servicios.
- Poseer y mantener la cultura del autocontrol.
- Trabajar en equipo.
- Generar sinergia empresarial.





- Asegurar la continuidad técnica y operativa de los servicios.
- Hacer investigación aplicada en tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS).
- Conocer sobre los servicios, expectativas y necesidades de los grupos sociales objetivos.
- Disponer de un ambiente e infraestructura informática que garantice la seguridad, la integridad y la disponibilidad de los datos.
- Tener capacidad de negociación y aprovechar las economías de escala.
- Potencializar la capacidad productiva de los grupos sociales objetivos a través de la generación de conciencia, interés, conocimiento y destreza en la implementación y uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
- Garantizar la disponibilidad de la información y aplicaciones pertinentes para los grupos sociales objetivos.
- Facilitar la integración entre los grupos objetivos.
- Gestionar los proyectos de tecnología asegurando su cumplimiento en tiempo, costo y resultados

#### **4.4. Activos Estratégicos**

Son la acumulación y construcción de conocimiento a través de la experiencia de gestión y del tiempo de vida de la Organización. Los Activos Estratégicos son difíciles de imitar y no son comprables.

Personal competente y altamente comprometido.

Las empresas del municipio.

Infraestructura segura y confiable para computación y telecomunicaciones.

Sistemas de Información integrados.

Integración de las comunidades virtuales.

Sistemas de colaboración y de conocimiento.

Conocimiento (Know-How) institucional.

Buena Imagen ante los Grupos Sociales Objetivo.

Metodologías y estándares tecnológicos corporativos.





## 5. DEFINICION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Para definir las brechas, es necesario descomponer los elementos más importantes que quedaron contenidos en la Misión y la Visión, y analizar qué tan lejos estamos hoy de lograrlos. Esa diferencia que encontramos entre ese estado deseado y la realidad organizacional, se llaman BRECHAS.

Una vez hayamos definido y calificado las brechas existentes en la Misión y Visión, se identifican las acciones que debemos desarrollar para cerrarlas. Este trabajo, lo debemos plasmar en la matriz de definición y análisis de brechas.

## 6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

### 6.1. Hardware

La Personería Municipal del Armenia cuenta en su estructura tecnológica con 29 equipos de cómputo de escritorio (**PC**) y 2 equipos portátiles (**Po**) distribuidos a lo largo de toda la entidad en sus diferentes dependencias. Estos equipos hacen parte de un plan de mantenimiento periódico y recientemente se realizó un diagnóstico de su funcionamiento para determinar cuáles de ellos tienen la posibilidad de mejoramiento de hardware.

Dentro de la entidad funcionan 3 impresoras multifuncionales, 1 impresora de punto, 1 escáner normal de su propiedad (**P**) y 13 adquiridas en comodato (**C**) algunas de ellas con funciones de Fotocopiadora, Impresora y Escáner.

Actualmente la Personería Municipal de Armenia se encuentra implementando el plan de compras para el presente año y en él está determinada la ampliación de la planta tecnológica representada en equipos de cómputo.

A continuación, se detalla la distribución de los equipos de cómputo e impresoras en cada una de las dependencias:

DEPENDENCIA	EQUIPOS DE CÓMPUTO	IMPRESORA
Despacho Personera	1 PC	
Personería Auxiliar	2 PC	1 (C)
División Financiera	3 PC	1 (C), 1 P. (P)
División Jurídica	3 PC	1 (C)
Oficina Control Interno	2 PC	1 (C)
Secretaría Despacho	1 PC	1 (C), 1 (P)
Oficina de Sistemas	1 PC, 1 Po	
Oficina Comunicaciones		1 (P)
División Derechos Fundamentales	8 PC	1 (C)
División de Víctimas	1 PC	1 (C), 1 Escáner (P)
Centro de Conciliación	1 PC	1 (C)
División Penal	1 PC	1 (C)





División Vigilancia Administrativa y Judicial	2 PC	1 (C)
Ventanilla	1 PC, 1 Po	1 (C)
Archivo	2 PC	1 (P)
UAO		1 (C)
<b>TOTAL</b>	<b>29 PC, 2 Po</b>	<b>13 C), 3 P, 1 Escáner (P)</b>

## 6.2. Software

Los usuarios de la Personería Municipal como utilizan Windows como Sistema Operativo licenciado desde sus versiones XP hasta Windows 7 y Windows10 Professional.

La suite de ofimática utilizada es Microsoft Office en versiones 2007 y 2010 licenciada, además la totalidad de los equipos cuentan con antivirus licenciado de igual manera.

Para el desarrollo de las actividades de los funcionarios que tienen entre sus funciones atender directamente a la comunidad se utiliza una plataforma hecha a la medida llamada Ventanilla Única Virtual en la que pueden registrar usuarios, procesos y llevar el seguimiento respectivo a cada una de los casos y solicitudes de los mismos. Con la plataforma de Ventanilla Única Virtual interactúan funcionarios de las Divisiones Derechos Fundamentales, Víctimas, Penal, Personería Auxiliar, Control Interno, UAO y Vigilancia Administrativa y Judicial.

Para la Contabilidad se maneja en la División Financiera.

El Centro de Conciliación se apoya en el uso del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC.

La División de Víctimas se apoya en el uso del Registro Único de Víctimas.

Para las actividades relacionadas con la actualización de información, publicación de contenido en la página web de la entidad, la Oficina de sistemas utiliza un administrador de contenido hecho a la medida y tercerizado, que cuenta con una base de datos en MySQL, Servidor local para pruebas Apache, GitHub para control de versiones y la herramienta libre, de código abierto Visual Studio Code (VSCode) como editor de código para el desarrollo y la codificación necesaria en la página web institucional.

## 6.3. Sistemas en Producción

A pesar de contar con poco personal en la Oficina de sistemas de la entidad, existen procesos como el rediseño de la página web institucional que busca un incremento sustancial en la participación de la comunidad con la entidad.

En el momento la Oficina de Sistemas se encuentra planificando nuevos procesos de acuerdo a la implementación de la política Gobierno Digital que promuevan un mayor acercamiento y generen más confianza con la comunidad.



#### **6.4. Proyectos**

En cuanto a informática existen varios proyectos tanto en la parte de infraestructura de redes, hardware, software.

Se necesita actualizar y renovar algunos equipos que se acercan a la obsolescencia tecnológica y puedan terminar de completar las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar una buena labor en las diferentes áreas.

#### **6.5. Redes y Telecomunicaciones**

La Personería Municipal de Armenia cuenta con una infraestructura de red tipo 6 que permite muy buenas condiciones de seguridad y control sobre los usuarios y los datos que son transmitidos.

Existe un control bien establecido hacia el uso de las redes sociales por parte de la Oficina de Comunicaciones creando cada vez mayor interacción con la comunidad del municipio y del departamento.

La entidad cuenta con una página web institucional que está en proceso de adaptabilidad hacia la implementación de la política de Gobierno Digital y pueda ser visualizada en diferentes tipos de dispositivos móviles. El aplicativo de la Ventanilla Única Virtual precisa de una actualización y mejor control de su contenido, además de la posibilidad de acceder al aplicativo de manera remota para que sea posible la implementación de jornadas de teletrabajo y/o asistencia a un rango más amplio de usuarios.

#### **6.6. Seguridad Informática**

El plan de Seguridad de la Información se encuentra actualmente implementado y está en constante actualización y evolución, mientras tanto el software de antivirus que se maneja en los equipos de cómputo está licenciado para su uso.

No se han creado filtros de correo ni control de la navegación a los usuarios.

Se hace necesario el fomento de la cultura de la seguridad y de las políticas de seguridad informática en los funcionarios de la entidad.

El sistema de Backup se encuentra en implementación periódica mediante la utilización de una unidad de almacenamiento externo.

#### **6.7. Personal**

Referente al personal encargado de las Oficinas de Sistemas y Comunicaciones, se cuenta con una sola persona para cada oficina, ambos en calidad de contratistas temporales. La persona encargada de la Oficina de Sistemas tiene entre sus funciones realizar mantenimiento preventivo y correctivo

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: comunicaciones@personeriarmenia.gov.co - info@personeriarmenia.gov.co





de los equipos de cómputo, actualización y depuración de la página web, del aplicativo de la ventanilla Única Virtual, de la Red LAN, de la administración de los datos y del sistema de Backup; mientras que la persona encargada de la Oficina de Comunicaciones realiza las publicaciones de noticias, eventos, acompañamientos en los que la Personería Municipal de Armenia hace presencia cumpliendo sus objetivos misionales.

### **6.8. Administración TIC**

Aunque se cuenta con una planificación para el soporte a los equipos de la entidad, y se cuenta con herramientas y el espacio físico para el correcto apoyo para este tipo de gestión, se hace necesaria la creación e implementación de estrategias que mejoren dicha gestión.

Existen implementados indicadores de desempeño de gestión que permitan mediar las actividades que son realizadas por parte del personal de la Oficina de Sistemas y Comunicaciones.

El contratista encargado de la Oficina de Sistemas de la Personería Municipal de Armenia, dedica la mayor parte de su disponibilidad en soporte y apoyo a los usuarios en las diferentes áreas.

## **7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA**

Para poder cumplir con el objetivo primordial del plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC), presentado en este documento, la estructura organizacional de TI de la Personería Municipal de Armenia está conformada las oficinas de Sistemas y Comunicaciones con la supervisión del Despacho de la Personera Municipal y la Personería Auxiliar.

La estructura organizacional relacionada debe cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- El jefe, director o encargado de la oficina de Sistemas, debe tener habilidades de liderazgo y competencias específicas en Ingeniería de Sistemas, postgrado en Sistemas, Administración o carreras afines.
- El equipo de trabajo de proyectos de TI, deben tener habilidades de líderes y competencias en Gerencia o Administración de Proyectos.
- El equipo de trabajo de administración de TI, deben tener habilidades de comunicación y competencias técnicas en la infraestructura informática instalada (hardware, software y redes de telecomunicaciones).
- El equipo de trabajo de TI, debe contar con habilidades y competencias en el manejo de seguridad informática y contingencias, también tener habilidades en administración del portal en Internet, junto con competencias en técnicas en el uso de herramientas propias y requeridas para su labor.



## 8. ANALISIS Y CONSIDERACIONES PRELIMINARES ACERCA DE LOS VALORES EN LA PERSONERÍA

### COMPROMISO

A muchos les falta compromiso con la institución. Falta compromiso por parte de algunos con funciones y servicios vitales para la personería.

### INTEGRIDAD

Falta una mayor coherencia entre lo que se planea y se hace. Hay una muy buena intención por parte de los funcionarios y contratistas para cumplir con la integridad.

### RESPETO

Hace falta trabajar en el respeto por el otro, el respeto debe ser total no parcial, sin embargo, se percibe en general un ambiente de respeto en la personería de armenia.

### JUSTICIA

La justicia se imparte entre los funcionarios y contratistas, y también se otorga justicia a los usuarios.

### TRANSPARENCIA

Los procesos en la personería se dan de manera transparente tanto al interior de la institución como hacia el exterior de la misma.

### OBJETIVIDAD

Los servidores públicos de la personería municipal son imparciales y objetivos en el momento de proceder de acuerdo a sus funciones.

### HONESTIDAD

Es un valor que se percibe tanto al interior como al exterior de la personería municipal de armenia.

### HUMILDAD

Es un valor que se necesita fortalecer en la personería.

### PARTICIPACIÓN

Se debe buscar más la participación de todos los funcionarios y contratistas en las decisiones de la personería, mientras sea posible.



Se debe buscar una mayor interacción con la ciudadanía para ser tenidos en cuenta en cuanto a la planeación.

## **RESPONSABILIDAD**

Hace falta fortalecer este valor entre los funcionarios y contratistas para el cumplimiento de sus funciones.

## **LEALTAD**

Este es otro valor que requiere de mayor compromiso entre los funcionarios y contratistas.

## **9. ANALISIS DE MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA**

**EL VOZ A VOZ** Es el medio de comunicación más efectivo en la actualidad al interior de la personería en cuanto a oportunidad, coherencia, claridad y oportunidad.

**LAS CARTELERAS** Están completamente en desuso, no cumplen su función de informar acerca de la actualidad de la personería.

**LA PÁGINA WEB** No está cumpliendo su labor de ser la plataforma informativa principal de la entidad, tiene serios problemas de arquitectura que tienen que ser mejorados.

**LAS REUNIONES GENERALES** Son efectivas en términos de claridad, coherencia, cobertura y oportunidad.

**LAS REDES SOCIALES** están en el camino de cumplir su labor informativa y de interacción con los usuarios y directivas.

**LA INTRANET** Es un canal que necesita ser potencializado, existe y debe utilizarse para difundir la información.

## **10. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES PECO**

A continuación, se encuentran las estrategias planteadas y descritas para gestionar los hallazgos encontrados con el Diagnóstico Integral Organizacional, así como sus respectivos cuadros tácticos y el cuadro operativo que facilitan su implementación en la Personería Municipal de Armenia.





## 10.1. Estrategia “Una Personería que se conoce bien”

Fomentar entre los funcionarios y contratistas de la Entidad, una actitud que los prepare para la apropiación de la filosofía y la cultura de la Personería Municipal de Armenia.

### 10.1.1. Objetivos

- Orientar a los funcionarios y contratistas para que interioricen la filosofía organizacional de acuerdo al enfoque establecidos por la Alta Dirección de La Personería Municipal de Armenia.
- Fortalecer el conocimiento y la práctica de los valores establecidos como directrices por la Personería de Armenia.

### 10.1.2. Necesidades a satisfacer

Mejorar el conocimiento y el compromiso que los funcionarios y contratistas tienen acerca de la plataforma filosófica de la Personería Municipal de Armenia (Misión, Visión, Valores, objetivos estratégicos).

### 10.1.3. Tácticas

#### 10.1.3.1. Campaña de expectativa.

- a. Se generará una campaña de expectativa por medio de protectores de pantalla alusivos a la plataforma filosófica de la Personería, de manera que los funcionarios y contratistas puedan visualizarlo cada vez que el computador se encuentre inactivo.
- b. De igual forma a través de **e-mails semanales** y la **Intranet** se enviarán **mensajes que recalquen constantemente la misión, la visión, los valores corporativos compromiso organizacional** motivando a los funcionarios y contratistas a interiorizarlos y así generar mayor cohesión en torno al mismo pensamiento organizacional. También serán publicados a manera de cartelera en todas las dependencias, Misión, Visión y Valores Organizacionales. Con periodicidad semanal.
- c. La siguiente reunión general, se destinará un tiempo prudencial para transmitir de manera oficial el pensamiento estratégico de La Personería Municipal de Armenia. Este momento también propiciará la recepción de sugerencias y/o solicitudes de parte de los funcionarios y contratistas.

#### 10.1.3.2. Vivir en valores

Siendo los siguientes valores los que se necesitan reforzar entre los integrantes de la personería: compromiso, integridad, respeto, humildad, participación, responsabilidad, lealtad. Se escogerá





cada uno de ellos durante una semana y se van a generar reflexiones e interacción alrededor de los valores escogidos. El Ciclo se repite durante todo el semestre y se sugiere también incluir la totalidad de los valores, no solamente los pendientes. Todas las dependencias orientadas por cada uno de sus coordinadores, dedicarán 5 minutos antes de empezar jornada laboral para escribir una corta reflexión acerca de cada valor y la relación con sus labores de cada dependencia a la cual pertenecen. Así como un compromiso en torno al valor que sea cumplible por todos. Cada ejercicio será colgado en cada cartelera por dependencia.

**Condiciones:**

- Se debe ser lo más objetivo posible.
- Se debe ser respetuoso con los participantes con el fin de que se cumpla el objetivo de la actividad.
- Al finalizar la actividad semanal se realizará la retroalimentación constructiva de la dinámica realizada.

**10.1.3.3. Personería, Políticas y PQR**

- a. Los procedimientos y las políticas de La Personería como Entidad y también los establecidos por cada dependencia se divulgarán de manera independiente en cada dependencia, también, serán colgados de forma permanente en un lugar visible, y difundidos a través de todos los medios de comunicación internos. Esta última labor debe hacerse de manera periódica. Por lo menos una vez cada 15 días, innovando actividades informativas que faciliten su comprensión.
- b. Se establecerá y/o fortalecerá internamente los buzones de PQR interno, que se recomienda sean socializados por dependencia, 1 vez cada 15 días. Para lograrlo se propone diseñar un formato acorde con las necesidades generales de la Personería y que pueda ser marcado por dependencia, los funcionarios y contratistas que participen, no tendrán que firmarlo.





**Personería**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

#### 10.1.4. Cuadro táctico “Una Personería que se conoce bien”

Estrategia	Táctica	Descripción	Ampliación del Resultado Público Objetivo esperado	
“Una Personería que se		Se generará una campaña de expectativa por medio de protectores de	Todos los funcionarios y contratistas de la Personería	Con esta táctica se espera que todos los funcionarios y
conoce bien”	<b>Campaña de expectativa</b>	<p>pantalla alusivos a la plataforma filosófica de la Personería</p> <p>Municipal de Armenia, de manera que los funcionarios y contratistas puedan visualizarlo cada vez que el computador se encuentre inactivo. De igual forma a través de e-mails semanales y la Intranet se enviarán mensajes que recalquen constantemente la misión, la visión, los valores corporativos compromiso organizacional motivando a los funcionarios y contratistas a interiorizarlos y así generar mayor cohesión en torno al mismo pensamiento organizacional. También serán publicados a manera de cartelera en todas las dependencias, Misión, Visión y Valores Organizacionales. Con periodicidad semanal. En la siguiente reunión general, se destinará un tiempo prudencial para transmitir de manera oficial el pensamiento</p>	Municipal de Armenia deben conocer y apropiarse de la Cultura Organizacional. Propender por la difusión masiva.	<p>contratistas de la Personería Municipal de Armenia, se apropien de la cultura y la hagan parte de su vida cotidiana en la Entidad.</p> <p>Cada punto donde se haga visible la Filosofía Organizacional, será un impacto que es recalcado en la mente de los funcionarios y contratistas. Hará que sea una cultura vivencial.</p>
“Una Personería que se conoce bien”				

personeriarmenia.gov.co







**Personería**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

		<p>estratégico de La Personería Municipal de Armenia. Este momento también propiciará la recepción de sugerencias y/o solicitudes de parte de los funcionarios y contratistas.</p>		
	<p><b>Vivir Valores</b> en</p>	<p>Siendo los siguientes valores los que se necesitan reforzar entre los integrantes de la personería: compromiso, integridad, respeto, humildad, participación, responsabilidad, lealtad. Se escogerá cada uno de ellos durante una semana y se van a generar reflexiones e interacción alrededor de los valores escogidos. El Ciclo se repite durante todo el semestre y se sugiere también incluir la totalidad de los valores, no solamente los pendientes. Todas las dependencias orientadas por cada uno de sus coordinadores, dedicarán 5 minutos antes de empezar jornada laboral para escribir una corta reflexión acerca de cada valor y la relación con sus labores de cada dependencia al cual pertenecen. Así como un compromiso en torno al valor que sea cumplible por todos. Cada ejercicio será colgado en cada cartelera por dependencia.</p>	<p>Esta actividad se realizará a todos los funcionarios y contratistas de las dependencias para reforzar e interiorizar los valores institucionales, que son el eje fundamental de la Cultura en la Entidad.</p>	<p>Se espera que por medio de la socialización e interacción periódica con los valores organizacionales, se pueda afianzar la cultura Organizacional de la Personería Municipal de Armenia.</p>

personeriarmenia.gov.co





**Personería**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

	<p><b>Personería, Políticas y PQR</b></p>	<p>Los procedimientos y las políticas de La Personería como Entidad y también los establecidos por cada dependencia se divulgarán de manera independiente en cada dependencia, también, serán colgados de forma permanente en un lugar visible, y difundidos a través de todos los medios de comunicación internos. Esta última labor debe hacerse de manera periódica. Por lo menos una vez cada 15 días, innovando actividades informativas que faciliten su comprensión.</p> <p>Se establecerá y/o fortalecerán internamente el buzón de PQR interno, que se recomienda sean socializados por dependencia, 1 vez cada 15 días. Para lograrlo se diseñará un formato acorde con las necesidades generales de la Personería y que pueda ser marcado por dependencia, Los funcionarios y contratistas que participen, no tendrán que firmarlo.</p>	<p>Personería, Políticas y PQR, involucra a toda la Entidad.</p>	<p>Con esta táctica se busca que los funcionarios y contratistas de la personería tengan muy claros los procedimientos y las políticas establecidas por la Personería Municipal de Armenia para cada dependencia. Y así lograr una mayor eficiencia y efectividad en el desarrollo de las labores propias de cada dependencia.</p>
--	---	--	--	--

personeriarmenia.gov.co

### 11. Estrategia “Personería control, efectiva y en equipo”

Lograr que cada uno de los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia, se apropien de la cultura organizacional y que conozcan con claridad cuáles son sus funciones, así como su lugar jerárquico y que en el momento de afrontar los procesos al interior o exterior de la personería con los usuarios, comprendan las necesidades de ellos y estén en la capacidad de transmitir al resto del equipo de trabajo de manera clara, cuáles son los pasos a seguir en la generación de soluciones y del buen servicio.





### 11.1. Objetivos

- Promover el reconocimiento de las funciones y el organigrama en cada uno de los funcionarios y contratistas de la personería de Armenia. También se espera denotar el alcance de la labor de cada colaborador para la Entidad, y de esta manera establecer un sistema de recompensas que motive al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Reforzar la importancia del trabajo en equipo, así como el liderazgo que permitan inspirar el comportamiento organizacional, y así proyectar de forma asertiva situaciones futuras. Se busca con esto generar espacios que contribuyan a que el trabajo en equipo y el liderazgo se conviertan en parte de la Cultura de la Personería de Armenia.
- Establecer indicadores de gestión que permitan medir para mejorar los hallazgos arrojados en el Diagnóstico Integral Organizacional.

### 11.2. Necesidades a satisfacer

Incrementar el compromiso y afianzar las buenas prácticas y actitudes en cada colaborador frente a la Personería Municipal de Armenia y frente a sus usuarios.

Fomentar una retroalimentación constante de los procesos al interior de la Personería entre directivas y funcionarios y contratistas que generen un aprendizaje continuo, fortalecimiento en todas sus áreas y que además garanticen el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 11.3. Tácticas

#### 11.3.1. Talleres de conceptualización

Se realizarán talleres dirigidos a los funcionarios y contratistas de la personería que la temática principal sea Trabajo en Equipo y Liderazgo, es importante inculcarlos para que sean incorporados al comportamiento organizacional. Logrando este propósito, tendremos una personería con sus procesos optimizados y un clima organizacional envidiable.

#### 11.3.2. Roles Personería

A través de la dinámica de "Roles Personería" cada dependencia se reunirá durante una hora para leer sus roles o funciones, e interiorizarlos mediante la siguiente dinámica: cada función descrita para cada cargo será asignada entre los presentes para ser explicada, y para hacer una reflexión acerca de, ¿cuál es el objetivo de cada función?, además, ¿cuál es el compromiso frente a cada una de ellas? y ¿qué aportes haría para optimizar su función desde lo profesional y lo personal? El resultado se socializa personalmente en equipo y se retroalimenta en el momento, buscando generar la mayor claridad y compromiso, y así también afianzar el conocimiento y desempeño de cada función en la personería. La mejor reflexión diaria por dependencia, será postada en las redes sociales de la Personería para ser compartida entre los contactos de los participantes.



Al final se deben publicar las funciones y su descripción en cada uno de las dependencias, en un lugar visible, que sirva de referencia constante y disponible al público.

### 11.3.3. Control Gestión

Para poder ejercer una correcta medición del desempeño de la gestión al interior de la Personería Municipal de Armenia, se crearán los indicadores de gestión de acuerdo a los objetivos estratégicos ya planteados en el Plan de Acción para el 2018.

### 11.3.4. Te lo Mereces

Los funcionarios y contratistas que demuestren su compromiso y cumplimiento con los objetivos estratégicos institucionales, serán reconocidos de acuerdo a los mecanismos establecidos, sean menciones y cartas de reconocimiento y felicitaciones, o cualquier otro mecanismo permitido por las leyes colombianas y las políticas establecidas en la Personería Municipal de Armenia. Esto con el fin de aumentar la motivación por el logro de los objetivos organizacionales establecidos para el 2018.

### 11.4. Cuadro táctico “Control Personería efectiva y en equipo”

Estrategia	Táctica	Descripción	Ampliación público objetivo	Resultado Esperado
“Personería control, efectiva y en equipo”	Talleres de conceptualización	Se realizarán talleres dirigidos a los funcionarios y contratistas de la personería que la temática principal sea Trabajo en Equipo y Liderazgo, es importante inculcarlos para que sean incorporados al comportamiento organizacional.  Logrando este propósito, tendremos una personería	Las temáticas establecidas para los talleres son pertinentes para ser impartida a todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia.	Se espera que todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia logren incorporar y/o reforzar en sus vidas los conceptos principales y determinantes para el Trabajo en Equipo y el Liderazgo.





**Personeria**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

<b>“Personería control, efectiva y en equipo”</b>		con sus procesos optimizados y un clima organizacional envidiable.		
	<b>Roles Personería</b>	<p>A través de la dinámica de "Roles Personería" cada dependencia se reunirá durante una hora para leer sus roles o funciones e interiorizarlos mediante la siguiente dinámica: cada función descrita para cada cargo será asignada entre los presentes para ser explicada, y para hacer una reflexión acerca de, ¿cuál es el objetivo de cada función?, además, ¿cuál es el compromiso frente a cada una de ellas? y ¿qué aportes haría para optimizar su función desde lo profesional y lo personal? El resultado se socializa personalmente en equipo y se retroalimenta en el momento, buscando generar la mayor claridad y compromiso, y así también afianzar el conocimiento y desempeño de cada función en la personería. La mejor reflexión diaria por dependencia, será posteada en las redes sociales de la Personería para ser compartida entre los contactos de los participantes. Al final se deben publicar las funciones y su descripción en cada uno de las dependencias, en un lugar visible, que sirva de referencia constante y disponible al público.</p>	Esta actividad debe realizarse en todas las dependencias de la Personería Municipal de Armenia.	Se busca que todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia sepan concretamente cuáles son sus funciones y el alcance que tienen de acuerdo a la dependencia al cual pertenezcan

personeriarmenia.gov.co

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: comunicaciones@personeriarmenia.gov.co - info@personeriarmenia.gov.co





**Personería**

Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

	<b>Control Gestión</b>	Para poder ejercer una correcta medición del desempeño de la gestión al interior de la Personería Municipal de Armenia, se crearán los indicadores de gestión de acuerdo a los objetivos estratégicos ya planteados en el Plan de Acción para el 2018	Es aplicable para todas las dependencias de la Personería Municipal de Armenia.	Se espera que a partir de la correcta medición de los objetivos establecidos sea posible gestionar los aspectos a potenciar de acuerdo al Plan Estratégico establecido para el 2018
	<b>Te lo mereces</b>	Los funcionarios y contratistas que demuestren su compromiso y cumplimiento con los objetivos estratégicos institucionales, serán reconocidos de acuerdo a los mecanismos establecidos, sean menciones y cartas de reconocimiento y felicitaciones, o cualquier otro mecanismo permitido por las leyes colombianas y las políticas establecidas en la Personería Municipal de Armenia. Esto con el fin de aumentar la motivación por el logro de los objetivos organizacionales establecidos para el 2018.	Aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia.	El principal resultado esperado es mejorar la motivación y de paso el sentido de pertenencia de los funcionarios y contratistas de la Personería municipal de Armenia. Además de influir positivamente en el Clima. Todo esto facilitaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

personeriarmenia.gov.co

## 12. Estrategia “Personería digital”

Esta estrategia dará a conocer y ayudará en la incorporación de la cultura de la comunicación digital en la Personería Municipal de Armenia, por medio de la ejecución de actividades diarias que impliquen el uso de los ambientes digitales dispuestos en las plataformas como la página web [www.personeriarmenia.gov.co](http://www.personeriarmenia.gov.co), intranet, los correos electrónicos institucionales, el fan page y Twitter, que favorezcan la interacción de la comunicación a través de estos medios digitales y así facilitar la comunicación en todas las direcciones, haciéndola más clara y efectiva, y garantizando la calidad de la información que se difunde en toda la Entidad.

### 12.1. Objetivos

#### 12.1.1 Establecer en la Personería Municipal de Armenia, la cultura de la comunicación digital.

Concienciar a los funcionarios y contratistas de la importancia del uso de las herramientas digitales para facilitar el desarrollo de las labores y el flujo de la información en la Personería Municipal.





## **12.2. Necesidades a Satisfacer**

**12.2.1.** Lograr que los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia usen correctamente las diferentes plataformas digitales disponibles para que puedan estar informados al instante de noticias y de actividades institucionales, así como información de interés para el desarrollo de las labores diarias.

**12.2.2.** Generar la cultura de la comunicación digital, dada la urgencia de evolucionar como Entidad hacia los ambientes digitales.

## **12.3. Tácticas**

### **12.3.1. Reporte de actividades**

Con una periodicidad diaria o semanal, cada colaborador deberá enviar novedades o reporte de actividades para su dependencia a través de la intranet, las instrucciones de la actividad a realizar, así como la información completa acerca de las posibilidades que brinda la intranet a la Entidad y la forma de usarla, serán socializadas por dependencia, a través de un vocero elegido. También serán enviadas previamente al correo electrónico institucional de cada colaborador. Por otra parte, las comunicaciones oficiales de cada dependencia o de la Personería serán enviadas al correo electrónico institucional de cada colaborador, los requerimientos o peticiones para las diferentes dependencias deberán hacerse siempre a través del correo electrónico, con copia al coordinador a quien compete, esta medida será efectiva a partir del momento convenido por la Alta Dirección de la Personería Municipal de Armenia. Se espera que se vuelva una costumbre consultar los medios digitales antes de empezar cada jornada laboral.

Es importante que los ambientes digitales institucionales sean amigables, funcionales, y tengan información de interés que favorezca el constante tráfico de visitas y consultas a la intranet de la Personería Municipal de Armenia.

### **12.3.2. Concurso de fotografía “PCC de todos”**

El concurso de fotografía “PCC de todos”, surge como una táctica para incentivar el uso de las redes sociales entre los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia, tomando como excusa esta temática, una completa alegoría a la belleza y la riqueza de nuestra cultura cafetera quindiana.

El concurso consiste en que todos los funcionarios y contratistas de la Personería que quieran participar, deben enviar una foto de su autoría donde se muestre la belleza de nuestro paisaje cultural cafetero, entendiendo el concepto amplio de Patrimonio de la Humanidad que nos otorgó la Unesco desde hace ya varios años que incluye nuestras costumbres, productos, la gente y también la arquitectura típica. para ser publicada en el Fan page de la Personería Municipal de Armenia,





Cada foto enviada, vendrá acompañada de una frase alusiva a las razones para cuidar y proteger nuestro PCC, y será publicada para que los visitantes de nuestro fan page, puedan votar, el mayor número de votos positivos, será la ganadora y en orden descendente serán las siguientes posiciones.

El concurso tendrá una duración de 1 mes a partir de la fecha de inicio, y todos los funcionarios y contratistas de la Personería de Armenia están habilitados para participar con una sola foto, por lo tanto, se sugiere que todas las dependencias participen. El ganador tendrá una mención especial otorgada por la dirección. Así contribuimos a formar la cultura de la comunicación digital en la Personería.

#### 12.4. Cuadro Táctico “¿Quién hace qué?”

Estrategia	Táctica	Descripción	Ampliación público objetivo	Resultado Esperado
“Personería digital”	Reporte de actividades	Con una periodicidad diaria o semanal, cada colaborador deberá enviar novedades o reporte de actividades para su dependencia a través de la intranet, las instrucciones de la actividad a realizar, así como la información completa acerca de las posibilidades que brinda la intranet a la Entidad y la forma de usarla, serán socializadas por dependencia, a través de un vocero elegido. También serán enviadas previamente al correo electrónico institucional de cada colaborador. Por otra parte, las comunicaciones oficiales de cada dependencia o de la Personería serán enviadas al correo electrónico institucional de cada colaborador, los requerimientos o peticiones para las diferentes dependencias deberán hacerse siempre a través del correo electrónico, con copia al coordinador a quien compete, esta medida será efectiva a partir del momento convenido por la Alta Dirección de la Personería Municipal de Armenia. Se espera que se vuelva una costumbre consultar los medios digitales antes de empezar cada jornada laboral.	Esta táctica se desarrollará con los presidentes y directores de área porque son quienes conocen a profundidad cómo funciona la compañía y de qué manera interactúan las áreas	Se espera que existan unos soportes para el desempeño del trabajo de los funcionarios y contratistas que les permita desarrollar sus actividades de manera organizada y con el menor número de errores posibles.
“Personería digital”				







**Personería**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

		Es importante que los ambientes digitales institucionales sean amigables, funcionales, y tengan información de interés que favorezca el constante tráfico de visitas y consultas a la intranet de la Personería Municipal de Armenia.		
	<b>Concurso de fotografía “PCC de todos”</b>	<p>El concurso de fotografía “PCC de todos”, surge como una táctica para incentivar el uso de las redes sociales entre los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia, tomando como excusa esta temática, una completa alegoría a la belleza y la riqueza de nuestra cultura cafetera quindiana.</p> <p>El concurso consiste en que todos los funcionarios y contratistas de la Personería que quieran participar, deben enviar una foto de su autoría donde se muestre la belleza de nuestro paisaje cultural cafetero, entendiendo el concepto amplio de Patrimonio de la Humanidad que nos otorgó la Unesco desde hace ya varios años que incluye nuestras costumbres, productos, la gente y también la arquitectura típica. para ser publicada en el Fan page de la Personería Municipal de Armenia,</p> <p>Cada foto enviada, vendrá acompañada de una frase alusiva a las razones para cuidar y proteger nuestro PCC, y será publicada para que los visitantes de nuestro fan page, puedan votar, el mayor número de votos positivos, será la ganadora y en orden descendente serán las siguientes posiciones.</p>	El concurso debe involucrar a todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Armenia.	Con el Concurso de Fotografía “PCC de todos”, se busca afianzar el sentido de pertenencia y compromiso por nuestra región y fomentar el uso de las redes sociales en la Personería Municipal de Armenia
		El concurso tendrá una duración de 1 mes a partir de la fecha de inicio, y todos los funcionarios y contratistas de la Personería de Armenia están habilitados para participar con una sola foto, por lo tanto, se sugiere que todas las dependencias participen. El ganador tendrá una mención especial otorgada por la dirección. Así contribuimos a formar la cultura de la comunicación digital en la Personería.		

personeriarmenia.gov.co

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: comunicaciones@personeriarmenia.gov.co - info@personeriarmenia.gov.co





## CUADRO OPERATIVO PARA EL DESARROLLO DEL PECO

**Personería**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

### PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA 2018

Estrategia	Tácticas	Responsable	En colaboración	Duración	Lugar y Fecha	Recursos	Objetivo
"Una Personería que se conoce bien"	Campaña de expectativa	Dirección	Coordinador por dependencia	a. Permanente b. Periodicidad semanal c. 1 hora. El día acordado	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, intranet, correos electrónicos	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Vivir en Valores	Dirección	Coordinador por dependencia	5 minutos diarios	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, Video Beam, Lápices, hojas	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Personería, Políticas y PQRDS	Dirección	Coordinador por dependencia	Permanente con retroalimentación cada 15 días.	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, lápices, hojas	Equipo funcionarios y contratistas Personería
"Personería control, efectiva y en equipo"	Talleres de conceptualización	Dirección	Coordinador por dependencia	1 hora cada uno con periodicidad trimestral	Personería Armenia. Marzo 2018	Videobeam, sala de conferencias	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Roles de la Personería	Dirección	Coordinador por dependencia	1 hora	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, hojas, lápices	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Control Gestión	Dirección	Coordinador por dependencia	Permanente	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Te lo mereces	Dirección	Coordinador por dependencia	Permanente	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, hojas, impresora	Equipo funcionarios y contratistas Personería
Estrategia "Personería digital"	Reporte de actividades	Dirección	Coordinador por dependencia	Permanente	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, intranet	Equipo funcionarios y contratistas Personería
	Concurso de fotografía: "PCC para todos"	Dirección	Coordinador por dependencia	1 mes	Personería Armenia. Marzo 2018	Computadores, redes sociales, Cámara	Equipo funcionarios y contratistas Personería

personeriarmenia.gov.co

## CONCLUSIONES

Para este primer plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) se buscaba tener una mayor claridad sobre el estado actual de la entidad en términos de TI, así como crear una administración mucho más dinámica de las tecnologías de información de la Personería Municipal de Armenia, se recomienda tener una actualización de por lo menos una vez al año de este plan para así poder ir corrigiendo algunas falencias y lograr una evolución y maduración óptima de la Arquitectura TI en la entidad.

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: comunicaciones@personeriarmenia.gov.co - info@personeriarmenia.gov.co

