**PERSONERIA EN LINEA**

**PLAN DE PROYECTO**



**TABLA DE CONTENIDO**

[**GLOSARIO 3**](#_gjdgxs)

[**1.**](#_30j0zll) **INTRODUCCIÓN 5**

[**2.**](#_1fob9te) **NECESIDADES 5**

[**3.**](#_3znysh7) **METAS 5**

[**4.**](#_2et92p0) **ALCANCE 5**

[**5.**](#_3dy6vkm) **CRONOGRAMA 5**

[**6.**](#_3dy6vkm) **HITOS 6**

[**7.**](#_z337ya) **PRESUPUESTO 6**

[**8.**](#_3j2qqm3) **CALIDAD 6**

[**9.**](#_1y810tw) **RIESGOS 6**

[**10.**](#_4i7ojhp) **ANEXOS 6**

# GLOSARIO

Glosario de terminología común a utilizar en el proyecto, en el cual se pueden especificar términos del área técnica y términos del área funcional.

**MINISTERIO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**: tiene como objetivo diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector [TIC](https://es.wikipedia.org/wiki/TIC), en correspondencia con la Constitución Política y la ley, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación. De igual forma debe impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional.

**PERSONERÍAS**: son un ente del Ministerio Público que ejerce, vigila y hace control sobre la gestión de las alcaldías y entes descentralizados; velan por la promoción y protección de los derechos humanos; vigilan el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses. Su obligación es velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales: Función preventiva, de intervención y disciplinaria.

**RAMA JUDICIAL:** El poder judicial es un poder del Estado encargado de administrar justicia en Colombia. Está compuesta por seis organismos: la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, la Corte Constitucional, el Consejo Superior de la Judicatura, las Jurisdicciones Especiales y la Fiscalía General de la Nación.

**MINISTERIO PÚBLICO:** Según lo establecido en el artículo 118 de la C.N., "El Ministerio Público será ejercido por el [Procurador General](http://docencia.udea.edu.co/derecho/constitucion/ministerio_publico.html) de la Nación, por el [Defensor del Pueblo](http://docencia.udea.edu.co/derecho/constitucion/ministerio_publico.html), por los procuradores delegados y los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al ministerio Público 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."

**PLATAFORMA:** son desarrollos informáticos que buscan representar la acción educativa en su conjunto.

**INTEGRACIÓN:** es un proceso social de inclusión de asociar a todas las personerías del país en una sola plataforma virtual.

**TI:** Tecnología de la información es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es comúnmente utilizado como sinónimo para los computadores y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Nombre del Proyecto | PERSONERIA EN LINEA |
| Cliente | PERSONERIAS DEL PAIS |
| Nombre del Documento | PLAN PRELIMINAR |
| Autor | PERSONERIA DE MEDELLIN |
| Fecha |  |

**Control de cambios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Naturaleza de la modificación** | **Aprobado por** |
| 1.0 |  |  |  |
| 2.0 |  |  |  |
|  |  |  |  |

# INTRODUCCIÓN

La Personería de Medellín ha implementado un plan piloto denominado TUTELA DE SALUD EN LINEA, que desde el año 2016 viene funcionando en pro de mejorar el desarrollo de las tecnologías de la información TIC en la entidad; es así como nace la idea de utilizar una herramienta de gestión virtual a nivel nacional que permita una integración de las personerías del país y tener una red de colaboración en la gestión y ejecución de su actuar misional, encaminados a proteger los derechos humanos y en general los intereses de la sociedad.

Esta herramienta permitirá a los Personeros del país mejorar la gestión de sus procesos, reducir costos y tiempos, aumentar indicadores, fortalecer la cobertura de usuarios e impactar en la implementación de políticas públicas a nivel local y nacional con los datos abiertos que se generen a través de la plataforma, con la posibilidad de entregar productos y servicios en línea, como: Acciones de tutelas, incidentes de desacato y asesorías jurídicas, con el objetivo de proteger los derechos de los ciudadanos.

Esta iniciativa impactará de manera positiva la atención integral que se brinda a nivel nacional a la sociedad y en especial en el proceso de acompañamiento e implementación del posconflicto, en donde las Personerías locales y distritales tienen un papel preponderante respecto de las víctimas, victimario y el Estado.

# NECESIDADES

Ampliar la cobertura con herramientas virtuales con servicios de acción de tutela, incidentes de desacato y asesorías jurídicas, para dar respuesta oportuna a la protección y guarda de los derechos humanos y realizar un acompañamiento integral en el futuro del posconflicto nacional.

A nivel interno, reducir los tiempos de atención al usuario, con eficiencia y eficacia en la prestación del servicio misional.

A nivel externo, evitar a los usuarios los costos del desplazamiento, largar filas y demoras para atender sus requerimientos de manera personal.

No existe una red de personerías para la trazabilidad frente a una atención integral de los requerimientos que buscan los ciudadanos en cada personería.

# METAS

Garantizar que la población colombiana proteja sus derechos utilizando la plataforma en línea.

Reducir los tiempos de atención con el usuario sin filas y congestiones en las entidades.

Eficiencia y eficacia en la prestación del servicio misional de las personerías.

Obtener un historial en línea para brindar una atención integral de la población víctima, quien por sus condiciones sociales y económicas son las más flotantes en el territorio nacional.

Implementar en el mayor número posible de municipios del país, la instalación y utilización de la plataforma virtual.

Ser fuente de información por medio de datos abiertos que genera la plataforma para proyectos de políticas públicas a nivel local y nacional

# ALCANCE

Aplicación web que apoyará a la ciudadanía, a través de la personería de Medellín, brindar servicios misionales y que las demás personerías del país se vinculen en una red nacional de personerías para brindar un servicio integral en todo el país.

Funcionalidades a probar:

1. Módulo de ciudadano.

2. Módulo de administrador.

3. Módulo de reparto.

4. Módulo del abogado.

5. Servicios en línea, incidente y asesoría jurídica.

# CRONOGRAMA

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HITO** | **ACTIVIDADES** | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Investigar y Documentar los requisitos** | Evaluación de la Plataforma piloto con los ciudadanos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrevista con Delegados de la Personería de Medellin para la obtención de los requisitos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Análisis de los requisitos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Validación de los requisitos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Documentar los requerimientos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Desarrollo de la Plataforma** | Desarrollo de la Aplicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pruebas del Sistema |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Documentación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguimiento a la Plataforma |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Prueba Piloto** | Implementar prueba piloto |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestionar cambios funcionales y no funcionales al sistema |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Despliegue y puesta en funcionamiento** | Salida a Producción |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Estabilizacion de la plataforma |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Alianzas Estratégicas** | Alianzas con Secional de Salud de Antioquia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Campaña publicitaria y Mercadeo a las Personerías** | Campañas publicitarias y Marketing digital |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Presentacion del Proyecto a las Personerías de Antioquia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# HITOS

**Hito 1 Investigar y Documentar los requisitos**.

**Responsable**: Ingeniero, Abogada **Fecha inicio**: 01/08/17 **Fecha Fin**: 15/09/15

Actividad 1: Evaluación de la Plataforma piloto con los ciudadanos.

Actividad 2: Entrevista con Delegados de la Personería de Medellin para la obtención de los requisitos.

Actividad 3: Análisis de los requisitos.

Actividad 4: Validación de los requisitos.

Actividad 5: Documentación de los requerimientos.

**Hito 2 Desarrollo de la Plataforma**

**Responsable**: Desarrollador **Fecha inicio**: 15/09/17 **Fecha Fin**: 15/11/17

Actividad 1: Definir las Funcionalidades del Sistema el Hardware y el Software

Actividad 2: Definir un diseño preliminar del Sistema de Información.

Actividad 3: Programación y Desarrollo del Sistema de información en un lenguaje de programación Open Source.

Actividad 4: Testing del Sistema de información.

**Hito 3 Prueba Piloto: Pruebas preliminares con usuarios finales y alguna Personería de Antioquia**.

Responsable: Equipo Emprendedor **Fecha inicio**: 16/11/17 **Fecha Fin**: 30/11/17

Actividad 1: Implementar prueba piloto.

Actividad 2: Gestionar cambios funcionales y no funcionales al sistema

**Hito 4 Despliegue y puesta en funcionamiento**

**Responsable:** Desarrollador **Fecha inicio**: 01/12/17 **Fecha Fin**: 31/12/17

Actividad 1: Salida a Producción

Actividad 2: Estabilización de la Plataforma

**Hito 5 Alianzas Estratégicas**

**Responsable:** Equipo Emprendedor **Fecha inicio**: xx **Fecha Fin**: xx

Actividad 1: Alianzas con Seccional de Salud de Antioquia.

**Hito 6 Campaña publicitaria y Mercadeo a las Personerías**

**Responsable:** Diseñador, Equipo Emprendedor **Fecha inicio**: 01/11/17 **Fecha Fin**: 12/12/17

Actividad 1: Campañas publicitarias y Marketing Digital.

Actividad 2: Presentación de la Plataforma a las Personerías de Antioquia

# PRESUPUESTO

# CALIDAD

**Cuando ingresa una atención a la plataforma** es enviada por la opción de reparto al funcionario competente, este deberá verificar que los datos ingresados en la plataforma fueron diligenciados correctamente y el tipo de solicitud cumple con los requisitos para proceder en la actuación, Esta etapa puede tomar hasta 3 días hábiles, en los cuales se podrá tener contacto con el usuario vía correo electrónico o telefónica, con el fin de completar la información si fuere necesario.

Una vez terminada esta etapa, el producto elaborado (Acción de tutela, incidente, asesoría jurídica), será enviada vía correo electrónico, o personalmente si el usuario lo considera necesario, para su posterior entrega a la rama judicial.

**Cuando no es posible atender la solicitud del usuario**

No se evidencia vulneración del derecho: De los hechos diligenciados en la plataforma y los documentos que posee y de la verificación que hizo el funcionario de la personería, se concluye que no se ajusta a los criterios para elaborar su solicitud

No cumple con los requisitos para la presentación: no cuenta con los soportes necesarios para acreditar la vulneración del derecho

No entrega información adicional solicitada: en el proceso de verificación el funcionario requirió información adicional que usted no suministro.

**Información incompleta**:

* Se requiere información adicional: en la solicitud del servicio revisada, se encuentra que faltan algunos datos para poder tramitarse adecuadamente su requerimiento.

El usuario Debe dar respuesta a estas preguntas adicionales dentro de los próximos 3 días hábiles, o la solicitud será archivada

**Solicitud Archivada**

* Cumplimiento de términos (no fue completada la información y los requisitos por el usuario en los 3 días hábiles): la solicitud presentada a través de la plataforma virtual se procederá al archivo debido a que no fue suministrada la información faltante para ser tramitada en el término previsto para realizar esta diligencia.
* Usuario desiste de la atención: "De acuerdo a la solicitud de no continuar con el trámite en línea, se dará por finalizado el proceso archivando el reparto

# RIESGOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RIESGOS** | **CAUSA RAÍZ** | **IMPACTO** |
| **TECNOLÓGICOS:** No contar con la infraestructura tecnológica necesaria para operar el proyecto. | Falta de recursos económicos en Personerías de cuarto, quinto y sexta categoría que nos les permite contar con equipos tecnológicos. | Bajo: Ya que un primer rastreo o diagnóstico permite establecer que son muy pocas las Personerías que no cuentan con equipos de cómputo. |
| **RECURSO HUMANO:** No contar el personal adecuado y capacitado para manejo de la plataforma y elaboración de los servicios solicitados en línea. | Ausencia de recursos económicos para contratar personal o ausencia de vacantes de profesionales que no se han provisto por concurso de méritos. | Medio: En tanto que se requiere atender al público de forma presencial y en donde no hay recursos suficientes de talento humano se dificultaría la prestación del servicio de forma virtual. |
| **POLÍTICOS Y FINANCIEROS:** Ausencia de voluntad política de las administraciones municipales o el Gobierno Nacional para adoptar la forma de financiamiento de la plataforma virtual. | Falta de conocimiento sobre la importancia de tener una plataforma única de integración de las Personerías para defensa y protección de los derechos humanos, no se prioriza el proyecto como relevante e importante frente a las políticas públicas que debe adoptar el Gobierno Nacional para la defensa de los derechos, intereses contrarios a los que busca el proyecto o falta de interés. | **Alto:** El impacto de este riesgo se cataloga como ALTO porque incide directamente en los medios con los que ha de contar el proyecto para darle impulso al mismo. No obstante se tiene contemplado como plan alternativo el desarrollo y sostenimiento de la plataforma a través de recursos de que dispongan las Personerías de más alta categoría y que administre un tercero, con el fin de subsidiar a las demás que no cuenten con recursos económicos para operar. |
| **FALTA DE HABILIDADES PARA INTERIORIZAR Y USAR EL SISTEMA:** Ausencia o falta de voluntad por parte de los usuarios finales para el uso de la herramienta. | Diseño de la plataforma poco amigable, resistencia al uso de la plataforma | **ALTO:** El impacto es alto debido a que incide directamente en la aceptación del producto el cual debe contar con un diseño simple y amigable para el usuario final. |

# ANEXOS