

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

GRUPOS DE VALOR

AMABLE E.I.C.E.

2019

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
¿POR QUÉ CARACTERIZAR LOS GRUPOS DE VALOR?	5
GRUPOS DE VALOR	6
Estado	6
Entidades	6
• Ministerio de transporte	6
• Banco Interamericano de Desarrollo.....	6
• Departamento Nacional de Planeación.....	7
Necesidades, intereses y expectativas.	7
Riesgos, problemas y controles.	8
Organismos De Control.	9
• Defensoría del Pueblo	9
• Personería Municipal de Armenia.....	9
• Contraloría Municipal de Armenia	9
• Fiscalía General de la Nación.....	10
Necesidades, intereses y expectativas.	10
Riesgos, problemas y controles.	10
Particulares.....	12
• Empresas privadas.....	12
• Entidades educativas	12
Necesidades, intereses y expectativas.	12
Riesgos, problemas y controles.	12
• TINTO U.T.	13
• Usuarios.....	13
Necesidades, intereses y expectativas.	13
Riesgos, problemas y controles.	13
Junta Directiva	14
Necesidades, intereses y expectativas.	15

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Riesgos, problemas y controles.....	16
Empleados y Contratistas	16
Necesidades, intereses y expectativas.....	17
Riesgos, problemas y controles.....	17

INTRODUCCIÓN

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

La caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados en los servicios que presta la empresa industrial y comercial del estado AMABLE las más relevantes de la revisión de los requerimientos recibidos dentro del análisis.

Seleccionadas para ellos, es necesario diseñar e implementar la mejor manera de control a la gestión que presta a sus usuarios, entendidos como grupos de valor.

Por esto, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.

Como su nombre lo indica, la caracterización de usuarios consiste en que las entidades identifiquen las características de su población lo cual permitirá conocer los intereses y necesidades de información de tal manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogos dirigidos a poblaciones específicas y por ende proporcionar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión.

OBJETIVO

Identificar los usuarios y/o grupos de usuarios con características similares que se benefician e interesan por los procesos realizados por AMABLE E.I.C.E, permitiendo identificar, caracterizar, determinar los riesgos, problemas y controles de los grupos de valor.

ALCANCE

Este Manual aplica desde identificación de usuarios que comparten características similares en todos los procesos de AMABLE E.I.C.E, hasta la determinación de riesgos y problemas que permitirá realizar un análisis respectivo de los grupos de valor.

Para esto es necesario conocer el enfoque de AMABLE, una empresa que tiene como objetivo coordinar, gestionar e implementar el sistema estratégico de transporte público, para la ciudad de Armenia. Contribuyendo a su organización por medio de una movilidad inteligente y moderna, comprometidos a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

¿POR QUÉ CARACTERIZAR LOS GRUPOS DE VALOR?

Porque una vez la entidad reconoce que existe diversidad de grupo de valor, identifica las características, actitudes y preferencias que los diferencian, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones, trámites y servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.



Fuente: Elaboración propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

GRUPOS DE VALOR

Estado

Entidades

- **Ministerio de transporte**

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Transporte, ejerce la potestad reglamentaria, estableciendo directrices, parámetros, definiciones y políticas orientadas a la implantación del recaudo centralizado en el marco de los Sistemas Estratégicos de Transporte Público.

Le corresponde a la Autoridad de transporte de organizar el transporte público colectivo que prestar servicios dentro de su jurisdicción bajo el esquema de un Sistema Estratégico de Transporte Público, lo cual le impondrá obligaciones de diversa índole, entre ellas obligaciones de orden fiscal, de desarrollo de infraestructura para la adecuación de vías primarias y secundarias y para mejoramiento del espacio público, obligaciones de adecuación administrativas e institucionales, y, particularmente, le impondrá la obligación de implementar el sistema de recaudo centralizado como mecanismo unificado para el recaudo del producto de la operación de servicios de transporte público colectivo en la ciudad y el efectivo control del sistema a través de la herramienta de gestión compatible con el Sistema de Recaudo.

- **Banco Interamericano de Desarrollo**

Orientar la asistencia financiera y la cooperación técnica que el Banco otorga a sus países miembros en el sector transportes para organizar, construir, administrar y operar eficientemente los sistemas de transporte.

Esta asistencia estará en concordancia con el crecimiento y el modelo de desarrollo de cada país, la necesidad de su integración física y los requerimientos de transporte, tanto en el ámbito nacional como en el de la integración regional.

Se pondrá énfasis en los aspectos institucionales, la programación, la planificación y el mantenimiento, así como en la rehabilitación y ampliación de los sistemas existentes. También se considerarán proyectos para nuevas construcciones.

TRANSPORTE URBANO por las características especiales del transporte urbano, la asistencia del Banco en este aspecto se enmarcará dentro del contexto de la política de Desarrollo Urbano (OP751) y preferentemente en proyectos integrados del urbanismo.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

En general, el Banco estimulará el transporte colectivo con el objeto de proporcionar mejores y mayores facilidades a los usuarios, racionalizar los servicios, favorecer el ahorro de combustibles y minimizar la contaminación

Dentro de los lineamientos anteriores, el Banco podrá financiar: la racionalización, la construcción, la remodelación, la rehabilitación, la ampliación y el mantenimiento de vías y sistemas urbanos de transporte, incluyendo estaciones intermedias y terminales de pasajeros y carga y equipos complementarios de la infraestructura física.

- **Departamento Nacional de Planeación**

Las principales funciones del DNP en el marco del PNTU son:

1. Establecer los diferentes tipos de proyectos (gradualidad) del proyecto.
2. Determinar una metodología estándar y parámetros para la evaluación económica de proyectos de transporte público urbano y evaluar alternativas de cargos a los usuarios, orientadas a desestimular el uso del automóvil y obtener recursos para los sistemas de transporte público coordinadamente.
3. Acatar las demás disposiciones establecidas en los documentos CONPES 3167, 3260 y 3368.
4. Hacer seguimiento, de acuerdo con sus competencias, a la implementación de los SETP.

Necesidades, intereses y expectativas.

La gestión pública podrá medirse por resultados, tendrá un accionar transparente y rendirá cuentas a la sociedad civil. El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional.

El mejoramiento logrará un Estado que haga el mejor uso de sus recursos, con resultados sobresalientes. Un Estado eficiente y eficaz requiere de servidores comprometidos con este principio de Buen Gobierno e instituciones fortalecidas, llevando a cambios estructurales en la organización y en la gestión de las entidades, involucrando, claridad en las responsabilidades de los servidores públicos y mecanismos adecuados de seguimiento, que permitan analizar progresivamente su gestión y tomar correctivos a tiempo.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Riesgos, problemas y controles.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: ENTIDADES.



Fuente: Elaboración propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Organismos De Control.

• Defensoría del Pueblo

1. Impartir los lineamientos para adelantar diagnósticos, de alcance general, sobre situaciones económicas, sociales, culturales, jurídicas y políticas que tengan impacto en los derechos humanos.
2. Difundir el conocimiento de la Constitución Política de Colombia, especialmente los derechos fundamentales, sociales, económicos, culturales, colectivos y del ambiente.
3. Dirigir y coordinar el Sistema Nacional de Defensoría Pública.
4. Impartir los lineamientos para adelantar las estrategias y acciones que se requieran para garantizar los derechos de los sujetos de especial protección constitucional.
5. Demandar, impugnar, insistir o defender ante la Corte Constitucional, de oficio o a solicitud de cualquier persona y cuando fuere procedente, normas relacionadas con los derechos humanos.
6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución Política, de la ley, del interés general y de los particulares, ante cualquier jurisdicción, servidor público o autoridad.
7. Ser mediador de las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración pública, cuando aquéllas lo demanden.
8. Ser mediador entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquéllas lo demanden, en defensa de los derechos que se presuman violados.
9. Impartir las directrices para el trámite de las peticiones allegadas a la Entidad por violación o amenaza de derechos humanos.

• Personería Municipal de Armenia

La Personería Municipal de Armenia es una agencia del Ministerio Público que vela por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés y el patrimonio público y la defensa del orden jurídico. Así mismo, vigila el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas y la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el Municipio de Armenia.

• Contraloría Municipal de Armenia

El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Dicho control se ejercerá en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios que establezca la ley. Esta podrá, sin embargo, autorizar que, en casos especiales, la vigilancia se realice por empresas privadas colombianas escogidas por concurso público de méritos, y contratadas previo concepto del Consejo de Estado.

La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. En los casos excepcionales, previstos por la ley, la Contraloría podrá ejercer control posterior sobre cuentas de cualquier entidad territorial.

- **Fiscalía General de la Nación**

Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

Necesidades, intereses y expectativas.

Estos organismos tienen la necesidad de ejercer control financiero, de gestión y de resultados sobre las entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, así mismo ejercer control disciplinario del servidor público, adelantando las investigaciones y sancionando a los funcionarios que incurran en las faltas disciplinarias en el desempeño de sus funciones.

Riesgos, problemas y controles.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: ORGANISMOS DE CONTROL.



Fuente: Elaboración propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Particulares

- **Empresas privadas**

Empresas en las cuales los inversores, propietarios o accionistas son no gubernamentales; Constituyen el sector privado de la economía.

- **Entidades educativas**

Es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar, básica o superior.

Necesidades, intereses y expectativas.

Las empresas privadas y las entidades educativas establecidas en armenia esperan poder tener mejor acceso a los diferentes puntos de intervención que ha tenido la empresa AMABLE; con el mejoramiento del servicio estratégico de transporte público se generarán beneficios para el sector comercial y la comunidad educativa debido a que estos podrán tener un acercamiento más seguro y ágil a su destino.

Riesgos, problemas y controles.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: PARTICULARES.



Fuente: Elaboración propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Cientes

- **TINTO U.T.**

Es un convenio de colaboración empresarial entre las empresas Buses Armenia S.A., Cooburquin y Transportes Urbanos Ciudad Milagro S.A., encargado de la planeación, programación y gestión de la operación del servicio de transporte Urbano, cuyo fin es lograr una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible para la ciudad de Armenia, a través tecnología, innovación y personal capacitado.

- **Usuarios.**

Son todas aquellas personas que hacen uso y se benefician de la implementación del sistema estratégico de transporte público en la ciudad de Armenia.

Necesidades, intereses y expectativas.

Con la implementación del sistema de transporte público en Armenia, la población espera gozar de un servicio de transporte confiable, eficiente, eficaz y efectivo que le permita a los usuarios llegar a su destino, beneficiados de espacios públicos integrados, obras de construcción, rehabilitación de andenes, paraderos, señalización y semaforización que otorguen facilidad de acceso a las personas con discapacidades y toda la comunidad en general.

La unión temporal TINTO, espera que con la rehabilitación vial, proyectos viales, renovación de andenes, paraderos, PEPs y terminales de ruta para el SETP, en las rutas por las que transcurre el transporte público en armenia se genere mayor movilidad, control y gestión de tráfico

Riesgos, problemas y controles.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: CLIENTES.



Fuente: Elaboración propia.

Junta Directiva

Se constituyen como organismos de dirección y de fijación de políticas administrativas y orientación de la Empresa Industrial y Comercial AMABLE, la Junta Directiva como cuerpo colegiado deliberante y máximo ente rector de la entidad, y la Gerencia de la empresa, con funciones esencialmente de dirección general, representación legal y contractual.

Estos órganos, conforme a las atribuciones asignadas, cumplirán las funciones superiores de la Empresa.

1. El (la) Alcalde (sa) municipal de Armenia, quien la presidirá o su respectivo suplente.
2. El (la) Director (a) del Departamento Administrativo de Planeación Municipal o su respectivo suplente.
3. Un delegado del Ministerio de Transporte o su respectivo suplente, designados por el Ministro de Transporte.
4. Un designado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público o su respectivo suplente, designados por el Ministro de Hacienda y Crédito Público.³
5. Un delegado del Departamento Nacional de Planeación o su respectivo suplente, designados por el Director del Departamento Nacional de Planeación.

Necesidades, intereses y expectativas.

La junta directiva estará interesada en la elección del gerente de la empresa AMABLE para determinar y orientar las decisiones que podrá tomar en sus funciones para el cumplimiento de los objetivos y su razón de ser. Son funciones de la junta directiva:

1. Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.
2. Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa social.
3. Aprobar los Planes Operativos Anuales.
4. Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.
5. Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por la autoridad competente.
6. Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa
7. Analizar los Informes Financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

8. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa Industrial y comercial del Estado.

Riesgos, problemas y controles.

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS
Y CONTROLES: JUNTA DIRECTIVA.**



Fuente: Elaboración propia.

Empleados y Contratistas

Cuyo objeto principal es cubrir las necesidades de gerencia, revisoría fiscal, planeación estratégica, control interno, área administrativa, área gestión y tecnología, área técnica, área

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

social, área financiera, área jurídica y área de comunicaciones; por medio de contratos de prestación de servicios, consultoría individual, mínimas cuantías, concursos de mérito, licitaciones públicas, selección abreviada, licitaciones BID, contratación directa y plan anual de adquisiciones.

Necesidades, intereses y expectativas.

Los empleados y contratistas de la empresa AMABLE esperan dar cumplimiento oportuno, objetivo, cronológico y articulado, a las responsabilidades y obligaciones que se les son encomendadas según la normatividad y lineamientos respectivos para llegar a ejecutar los proyectos, aportando el profesionalismo y conocimiento para el cual fue contratado. Generando resultados óptimos para la empresa y la comunidad que de esta se beneficia

Riesgos, problemas y controles.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: EMPLEADOS Y CONTRATISTAS.



Fuente: Elaboración propia.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, PROBLEMAS Y CONTROLES: EMPLEADOS Y CONTRATISTAS.



Fuente: Elaboración propia.

Versión	fecha	Descripción de cambios
01	23/12/2019	Revisión y ajustes del documento

Participaron en la elaboración:

Daniela Gómez Cubillos- Administradora de empresas,
Especialista en Gerencia del talento humano -Contratista.

Actualización:

<p>Revisado por:</p> <p>Johan Mauricio Castañeda Morales Profesional Administrador de Empresas contratista Área Administrativa</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Jesús Antonio Niño Sánchez Gerente Amable E.I.C.E</p> <p>Comité Institucional de gestión y desempeño</p>
---	---

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp