# POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÒN DE PROCESOS

**ALCALDÍA DE ARMENIA**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**ARMENIA – QUINDÍO**

**2025**

## Tabla De Contenido

1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. OBJETIVOS ..... 4
2.1. OBJETIVO GENERAL ..... 4
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS ..... 4
3. GLOSARIO ..... 4
4. MARCO NORMATIVO ..... 6
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN: ..... 7
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. ..... 7
7. DISEÑO Y REDISEÑO INSTITUCIONAL: ..... 8
8. TRABAJAR POR PROCESOS ..... 9
9. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS: ..... 11
10. OTROS ASPECTOS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA: ..... 11
11. RESPONSABLE: ..... 12
12. APROBACIÒN DE LA POLITICA ..... 12
13. BIBLIOGRAFÍA ..... 13

## 1. INTRODUCCIÓN

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos forma parte de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y se alinea con los siguientes objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

• Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos

• Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas

Esta dimensión tiene como objetivo principal dotar a las entidades de las capacidades necesarias para realizar actividades que les permitan alcanzar los resultados propuestos y hacer realidad las decisiones definidas en su planeación institucional, siempre dentro del marco de los valores fundamentales del servicio público.

El propósito de esta política es fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal.

La Alcaldía de Armenia busca mejorar la calidad de sus servicios, a través de una gestión pública eficiente y transparente. En este contexto, la implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) se convierte en una herramienta clave para alcanzar estos objetivos. Esta política busca identificar la dinámica organizacional para establecer escenarios de mejora basados en la estandarización y la optimización de las actividades que se desarrollan para la generación de productos y/o la prestación de los servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad.

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que, aunque tiene interacción con la de Talento Humano desde el punto de vista de fortalecimiento del recurso humano, comprende las acciones que la entidad debe emprender para fortalecer su gestión hacia el interior, basando sus acciones en el principio de Eficiencia Administrativa.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la capacidad institucional de la Alcaldía de Armenia, mediante el diseño y rediseño de procesos organizacionales que promuevan la simplificación y eficiencia en la gestión administrativa.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico identificando las oportunidades de mejora para el desempeño de los procesos.
- Diseñar estrategias derivadas del análisis del contexto para fortalecer la capacidad institucional.
- Revisar los procedimientos administrativos actuales para identificar oportunidades de simplificación, con el fin de mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

## 3. GLOSARIO:

**Cadena de valor:** Se utiliza como la herramienta principal para representar las intervenciones públicas. Sus elementos son los siguientes: Insumos, Procesos, Productos, Efectos e Impactos.

**Caracterizar un proceso:** Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

**Estructura funcional o administrativa:** Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad, de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas.

**Esquema de negocio:** Describe las bases sobre las cuales una organización crea, proporciona y capta valor (Pigneur, 2010). La manera a través de la cual una entidad planifica, a partir de los beneficios que desea obtener para los grupos de valor con que interactúa. Saber en dónde centrar la promesa de valor, saber a qué grupos de valor dirigir la oferta.

**Estructura orgánica:** Conjunto de dependencias y sus funciones, las cuales deben responder a los propósitos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para la

prestación de los servicios por parte de las entidades, logrando la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**Indicador:** Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

**Mapa de procesos:** Representación gráfica (visual) de la forma como la organización opera para conocer y para satisfacer las necesidades de sus clientes.

**Mejora continua:** Es un enfoque para la mejora de procesos, productos y servicios de una organización que se basa en la necesidad de revisar continuamente su gestión para optimizarla.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

**Procesos Estratégicos:** Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Procesos Misionales:** Son todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Contribuyen directamente al cumplimiento de la misión del Ministerio.

**Procesos de Apoyo:** Son todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Procesos de Evaluación:** Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia.

**Productos y servicios:** Son el resultado de los procesos de cara al cliente (salidas) y aplica solo para procesos misionales.

**Sistema de gestión:** Estructura organizada, basada en instrumentos como procedimientos, procesos y recursos entre otros, para el logro de un objetivo. Normalmente se basan en algún estándar como herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

**Rediseño institucional:** Surge de la necesidad identificada por la entidad para atender los cambios que se generan en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos y tecnológicos, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, del Plan Sectorial y del Plan Institucional, esto responde a los criterios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

## 4. MARCO NORMATIVO

 Artículos 209, 210, 211 de la Constitución Política

 Numeral 7 del artículo 150 de la Constitución Política

 Numerales 14-17 del artículo 189 de la Constitución Política

 Artículos 54 y 115 de la Ley 489 de 1998

 Ley 909 de 2004, art. 46 (Procesos de rediseño organizacional Reformas de Plantas de Personal);

modificado por el artículo 228 del Decreto Ley 019 de 2012 y los artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3 del

Decreto 1083 del 2015

 La Ley 87 de 1993, art.1 (Operación por procesos)

Resolución 119 de 2018 (Por medio de la cual se conforma el Comité Municipal de Gestión y Desempeño (CMGD) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2 en el Municipio de Armenia.)

Resolución 188 de 2021 Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución No. 120 de 06 de marzo de 2018, “Por medio del cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 2 en el Municipio de Armenia y se adopta el Decreto Nacional.

Norma ISO 9001

Decreto 264 de 2018 modificado por el Decreto 212, 213 y 344 del 2021(Por medio del cual se establece la estructura del Municipio De Armenia y se dictan otras disposiciones).

Decreto 251 de 2022 (Establece el Manual de Funciones) y sus Decretos modificatorios 165 y 166 de 2023 y Decretos 01, 313, y 648 de 2024.

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, aplica a todos los procesos de la Alcaldía de Armenia. Se priorizarán aquellos procesos que impactan directamente en la atención al público y la prestación de servicios, garantizando que todas las dependencias se alineen con los principios de eficiencia, transparencia y eficacia.

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y de Simplificación de Procesos de la Alcaldía de Armenia debe estar articulada con la planeación estratégica y cuenta con el respaldo de la alta dirección y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en su ejecución tiene en cuenta los resultados de los seguimientos de la planeación estratégica y la evaluación interna (control interno) y externa (organismos de control, calidad, PQRSD).

Igualmente, esta política contempla las actividades para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar las operaciones de modo que redunde en mejores procedimientos y servicios, en términos de políticas, manuales, planes, objetivos de los procesos; o de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos.

Con el insumo del Direccionamiento Estratégico y la Planeación existen dos grandes acciones que son necesarias abordar para llevar a cabo el fortalecimiento organizacional:

- Entender y analizar la situación actual de la entidad, saber dónde se encuentra y para dónde va, saber qué insumos, procesos y actividades requiere para poder ejecutar lo planeado; de allí la importancia de definir con claridad cuáles son los resultados que desea conseguir en un periodo concreto, y expresarlos en términos de productos, efectos e impactos.
- Hacer un ejercicio de diseño o rediseño si se considera necesario.

1.Recaudar información e identificar los puntos críticos que expliquen por qué la institucionalidad actual no es adecuada para la entrega de productos y servicios sintonizados con las necesidades de los ciudadanos.

2.Realizar diagnósticos y autodiagnósticos a partir de un análisis interno y autocrítico de toda la institucionalidad, identificando en ella tanto problemáticas por resolver, como alternativas con el fin de mejorar su desempeño y fortalecer sus capacidades organizacionales para la entrega de productos y servicios públicos.

Las acciones derivadas de la implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos serán determinadas en la herramienta

dispuesta por el Departamento Administrativo de Planeación por cada una de las Dependencias responsables.

## 7. DISEÑO Y REDISEÑO INSTITUCIONAL:

La alta Dirección determina técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, eficacia, efectiva, productividad y la generación de valor público.

- Medir el impacto que en materia presupuestal puedan generar en cada proceso

- Tener en cuenta las prioridades definidas en el Plan de Desarrollo del Municipio de Armenia y otros instrumentos de Direccionamiento Estratégico, que definen los responsables de la ejecución de políticas Institucionales, programas o proyectos de trascendental importancia, y los cuales deberán tener prioridad en los ajustes realizados.

Para ello se requiere formalizar como mínimo:

**Estructura orgánica:** Hacer los ajustes necesarios cuando hay lugar a ello, a la naturaleza jurídica, definición de los regímenes administrativo, presupuestal, financiero, de contratación, de personal, y disciplinario de la Alcaldía de Armenia.

**Esquema de negocio:** Enfrentar estratégicamente a la entrega eficiente de productos y servicios públicos. Saber en dónde centrar los resultados de valor, saber a qué grupos de valor dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar, y cómo medirlos.

**Cadena de valor:** Determinar claramente la(s) cadena(s) de entrega (actuales mapas de procesos) más adecuada(s) para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación. Su relevancia radica: la hora de decidir, en dónde es necesario fortalecer las capacidades de la Alcaldía de Armenia. No siempre se trata de cambiar estructuras o aumentar plantas de personal, pues las respuestas pueden estar en el fortalecimiento de otro tipo de capacidades.

**Estructura funcional o administrativa:** La estructura corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Armenia con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados. Su diseño debe estar soportado en una correcta definición de procesos. Cualquier cambio debe estar expresa y técnicamente justificado a partir de la cadena de valor definida y los procesos que la componen

**Planta de personal:** Determinar las necesidades de personal en cuanto a número de empleos, para concluir si hay déficit o excedente que permita el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la Alcaldía de Armenia. De allí que la relación "procesos – estructura- trabajo.

- Describir las funciones y competencias laborales, y definir las características de remuneración, lo que permite culminar adecuadamente un proceso de fortalecimiento.

**8. TRABAJAR POR PROCESOS:**

Uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor.

La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública

En este punto, los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos son los siguientes:

- Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio
- Definir el objetivo de cada uno de los procesos
- Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso,
- Definir los responsables del proceso
- Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes
- Definir los controles de medición y seguimiento
- Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos.
- Revisar y analizar permanentemente el conjunto de procesos, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros)
- Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión. (Mapa de Procesos).

La Alcaldía de Armenia, cuenta con veintiún (21) caracterizaciones de procesos y actividades, donde se relacionan el objetivo, la secuencia de cada una de las actividades y los responsables de los procesos. Así mismo, se tienen identificados los riesgos operativos, de corrupción, fiscales y de sistemas de información con los respectivos controles de medición y seguimiento en sus respectivas matrices de riesgos.

Una de las estrategias que tiene la Alcaldía de Armenia son los comités operativos donde se determinan y se aprueban los cambios y ajustes necesarios en la matriz de caracterización de

procesos y actividades, para asegurar que las operaciones que se realizan estén acorde a lo documentado.

Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la entidad.

La Alcaldía de Armenia, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, basado en un enfoque por procesos compuesto por 21 procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos.

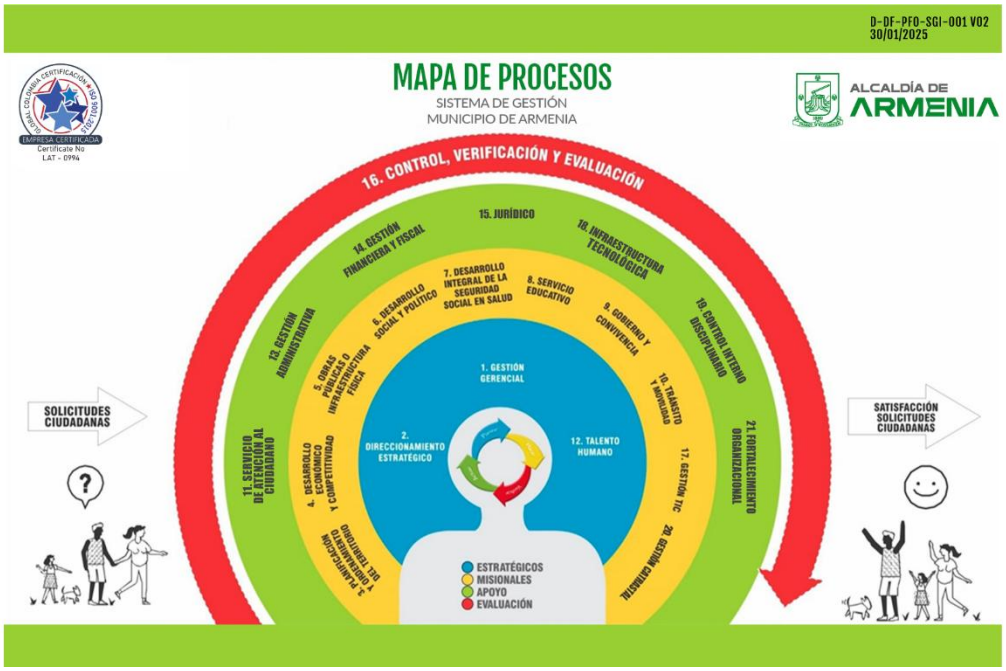
**Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Gestión Gerencial, Direccionamiento Estratégico y Talento Humano.

**Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en los cuales se encuentran: Planificación y Ordenamiento del Territorio, Desarrollo Económico y Competitividad, Obras Públicas o Infraestructura Física, Desarrollo Social y Político, Desarrollo Integral de la Seguridad Social en Salud, Servicio Educativo, Gobierno y Convivencia, Tránsito y Movilidad, Gestión Tic, y Gestión Catastral.

**Procesos de Apoyo**: Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades estratégicas y misionales del municipio, en los cuales se encuentran: Servicio de Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Gestión Financiera y fiscal, Jurídico, Infraestructura Tecnológica, Control Interno Disciplinario y Fortalecimiento Organizacional.

**Procesos de Evaluación:** Es el proceso encargado de hacer seguimiento y control a los indicadores y cumplimento de las metas establecidas por la organización en el que se encuentra: Control, Verificación y Evaluación.

**Mapa de Procesos:**




## 9. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS:

Si el rediseño implica modificar la estructura administrativa (la configuración de las dependencias), esta función es del concejo municipal o del Alcalde debidamente facultado, según el artículo 313, numerales 3 y 6 de la Constitución Política.

## 10. OTROS ASPECTOS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA:

**10.1 Gestionar recursos físicos y servicios internos:** Los recursos físicos hacen referencia a los bienes muebles (mobiliario de las oficinas, vehículos, entre otros) e inmuebles (edificios y/o espacios de trabajo) de los que dispone la Alcaldía de Armenia. Su adecuada gestión le permite a la entidad identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios, en las cantidades y cualidades necesarias, así como las condiciones de ambiente y seguridad laboral propicias para que los riesgos de salud ocupacional asociados no se materialicen.

Para ello la Alcaldía de Armenia cuenta con el Departamento Administrativo de Bienes y Suministros el cual tiene como Objetivo: “Suministrar de forma oportuna de conformidad con los recursos asignados, los bienes y servicios necesarios incluidos en el Plan Anual de Adquisiciones que garanticen el funcionamiento interno de la Administración Municipal

y centros alternos de trabajo, proveer los servicios generales requeridos y administrar los bienes de propiedad del Municipio".

**10.2 Gestión Ambiental Institucional:** El rol de las entidades públicas, se prevé que cada una se comprometa con metas sostenibles para el ahorro de energía e implementar medidas de eficiencia energética. No obstante, deberán implementar mecanismos, estrategias, planes que incorporen medidas institucionales para atender los lineamientos para una gestión ambiental en cada una, tales como el Plan Institucional Ambiental PIGA u otros que se consideren pertinentes.

La Alcaldía de Armenia en articulación con el Plan Nacional De Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial De La Vida", y articulada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los incluye y transversaliza en el Plan de Desarrollo municipal 2024-2027 "Armenia con más Oportunidades" así:

| LÍNEA ESTRATÉGICA | ODS RELACIONADO |
|---|---|
| ARMENIA MODERNA | ODS 6 Agua limpia y saneamiento<br>ODS 7 Energía asequible y no contaminante<br>ODS 12 Producción y consumo sostenible<br>ODS 13 Acción por el clima<br>ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres |

## 11. RESPONSABLE:

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos estará a cargo del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional de la Alcaldía de Armenia, contando con el apoyo de los procesos que se requieran para el cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de acción de esta política.

## 12. APROBACIÒN DE LA POLITICA

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos será aprobada en primera instancia en comité operativo del Departamento Administrativo de

Fortalecimiento Institucional; para posteriormente ser aprobada por el comité institucional de gestión y desempeño de la entidad.

## 13. BIBLIOGRAFÍA

**- Manual Operativo V6- Diciembre 2024.**

**- https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg**

**-https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Lorena Mira González<br><br>Administradora del sistema de Gestión | Manuel Sebastián Ríos González<br><br>Director DAFI | COMITÉ OPERATIVO |