



Secretaría de Planeación

MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión



Septiembre 2020



POLITICA 5: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

D03: GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

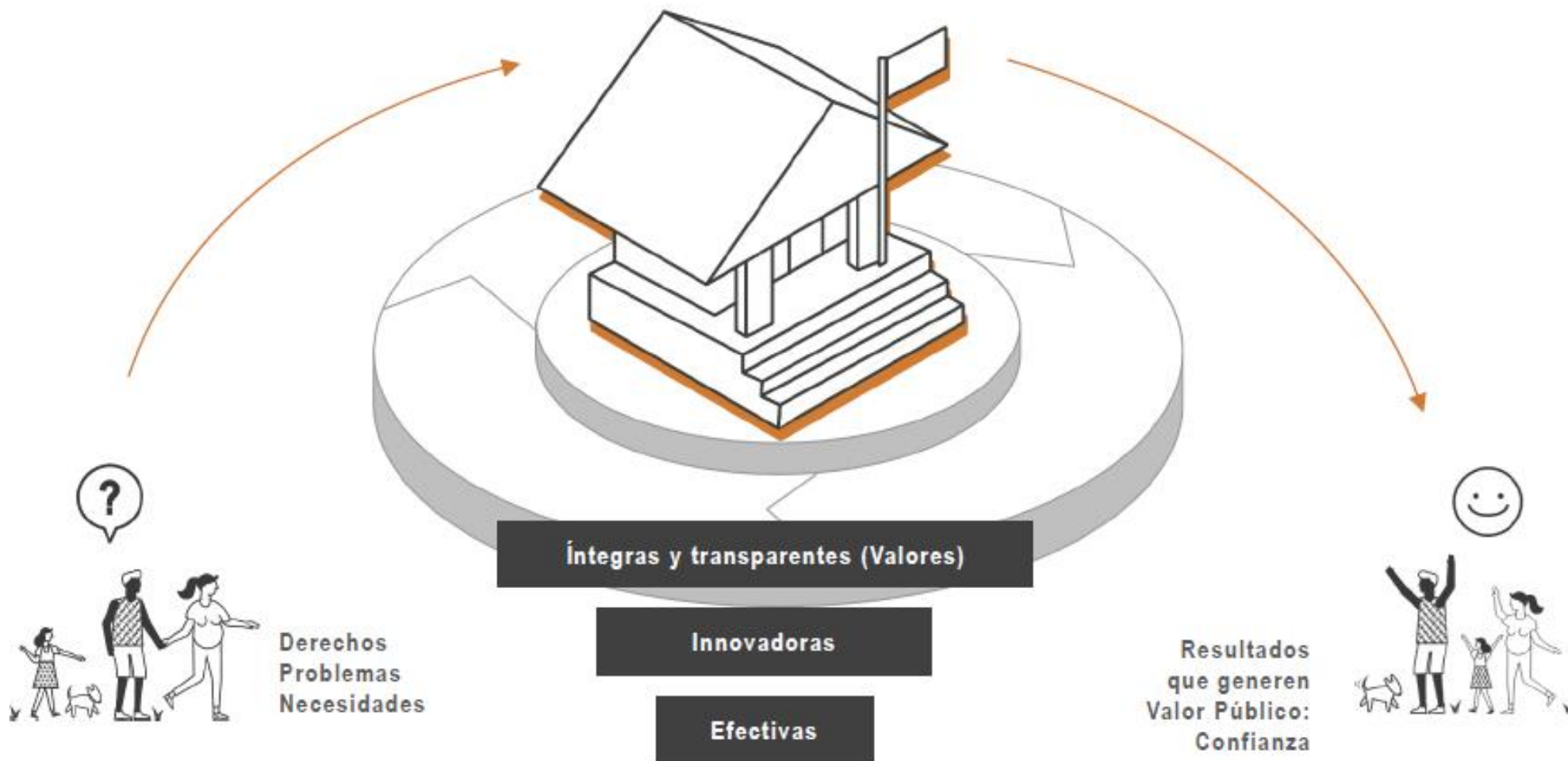
Septiembre 2020



CONTENIDO

- 1. Generalidades Dimensión 03
P05: Fortalecimiento Organizacional y
simplificación de procesos**
- 2. Resultados FURAG**
- 3. Recomendaciones y Plan de Acción**
- 4. Preguntas**

Todos soñamos con Entidades Públicas



Gestión de las Entidades Públicas



Recursos
presupuestales,
físicos y tecnológicos



Talento
humano



Planear, ejecutar
contratar



Controlar, prevenir,
documentar, promover buen
servicio, gestionar
conocimiento



Evaluar, rendir cuentas,
suministrar información,
promover transparencia
y comunicar



2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES



DIMENSIÓN 3

Gestión con Valores para resultados

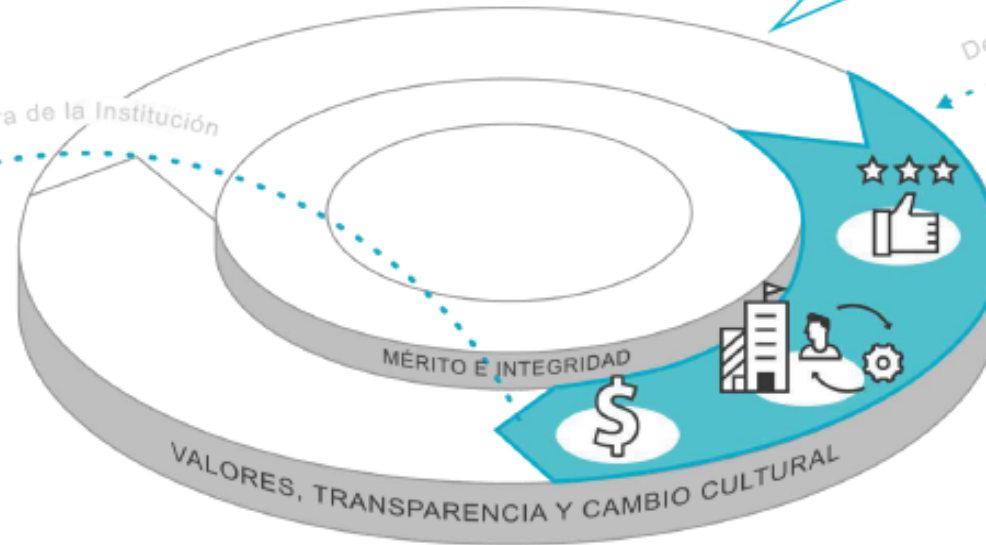
La Dimensión de gestión con valores para resultados será abordada desde dos enfoques, en primer lugar de la ventanilla hacia adentro donde se concentran mayor parte de las políticas y relación estado ciudadano



RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO

- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al Ciudadano
- Gobierno Digital

Fuera de la Institución



Dentro de la Institución



DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

De la ventanilla hacia adentro

Desde esta primera perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

<p>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>	<p>Política de gestión presupuestal</p>	<p>Políticas de Gobierno digital: TIC para gestión</p>	<p>Política de seguridad digital</p>	<p>Política de defensa jurídica</p>
<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>Implementación del Direccionalamiento Estratégico definido</p> <ul style="list-style-type: none"> *Diseñar // rediseñar Estructura Esquema de negocio Cadena de valor Planta de personal <p>Diseño y mejora de procesos</p> <p>Identificar/definir</p> <ul style="list-style-type: none"> *Procesos *Objetivos *Secuencia *Responsable *Riesgo *Controles <p>Implementación de los Lineamientos de calidad del MIPG</p>	<p>Ejecutar presupuesto</p> <p>Alineación de la planeación y el presupuesto</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p>	<p>Formular estrategia de TI</p> <p>Gestionar Gobierno de TI</p> <p>Desarrollar procesos para el manejo de información</p> <p>Gestionar sistemas de información y servicios tecnológicos</p> <p>Potenciar capacidades institucionales</p>	<p>Consultar documento CONPES 3854 /2016 para orientar y dar lineamientos</p> <p>Articular esfuerzos para asegurar la implementación (Comités sectoriales de gestión y desempeño)</p> <p>Consultar lineamientos de entidades territoriales en MINTIC</p>	<p>Conformar Comité de conciliación</p> <p>Utilizar el Sistema único de gestión de información de actividad litigiosa del Estado</p> <p>Adelantar las acciones de gestión de la defensa jurídica en entidades: Nacionales / Territoriales</p>

Relación Estado - Ciudadano

Desde esta segunda perspectiva se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información:

<p>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>	<p>Política de servicio al ciudadano</p>	<p>Política de racionalización de trámites</p>	<p>Política de participación ciudadana en la gestión pública</p>	<p>Política de Gobierno digital</p>
<p>6</p>	<p>7</p>	<p>8</p>	<p>9</p>	<p>10</p>
<p>Derecho de acceso a la Información Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> *Transparencia Activa (Divulgación proactiva de Información) *Transparencia Pasiva (Respuesta Solicitudes de Acceso) <p>Instrumentos de Gestión de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> *Registros (Inventario) de activos de información *Índice de información clasificada y reservada *Esquema de Publicación de Información *Gestión Documental 	<p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad</p> <p>Entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral</p> <p>Consultar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para identificar el estado de la gestión de la entidad</p>	<p>Orientar la entidad a:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Simplificar *Estandarizar *Eliminar *Optimizar *Automatizar trámites y procedimientos <p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Costos *Tiempos *Documentos *Procesos *Pasos 	<p>Elaborar el diagnóstico y construir las estrategias de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Participación Rendición de Cuentas <p>Divulgar y ejecutar las estrategias</p> <p>Evaluar las estrategias y retroalimentar</p>	<p>Revisar TIC Gobierno abierto:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Transparencia *Participación *Colaboración <p>Revisar TIC para servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Tramites y servicios *Sistema integrado de preguntas *Trámites y servicios en línea

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS

Definido el Modelo de Operación por procesos de la entidad alineado con Direccionamiento Estratégico, existen dos grandes acciones que son necesarias para llevar a cabo el fortalecimiento organizacional:

Por un lado, comprender muy bien la situación por la que atraviesa la entidad.

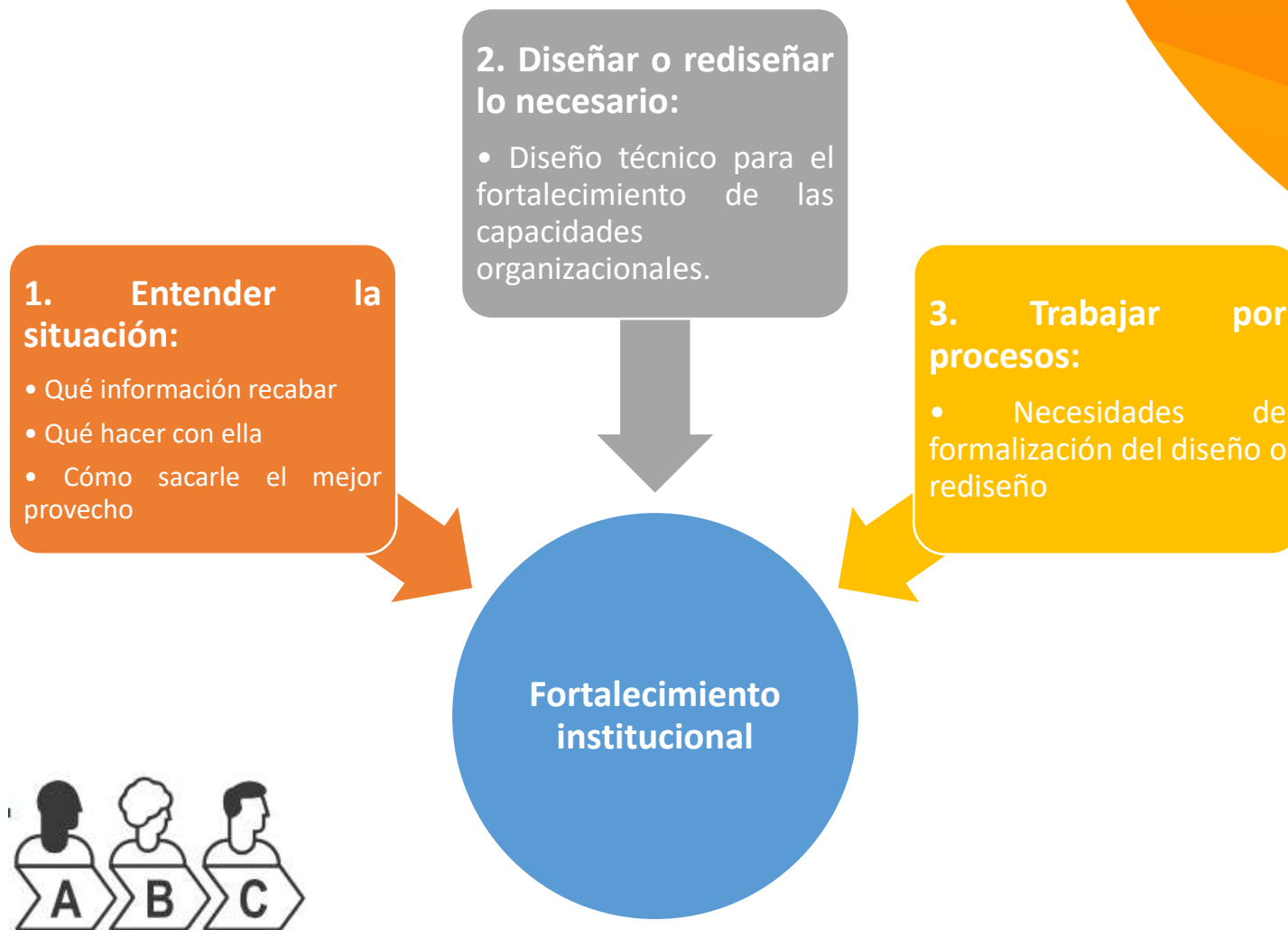
1

2

Por otro, hacer un ejercicio de **diseño o rediseño** en el cual se reconozcan los esfuerzos y condiciones en los que se ha incurrido en el tiempo.

¿Qué hacer?

Para poder iniciar con la implementación de la política de fortalecimiento organizacional, **es importante saber dónde se encuentra y para dónde va la entidad**, y el sector al que pertenece, es tan relevante como saber qué insumos, procesos y actividades requiere para poder ejecutar lo planeado.



1

Entender la Situación

Identidad Organizacional

Es importante hacer una breve reseña de la “identidad” de la organización o la institucionalidad que se esté abordando en el ejercicio de diseño o rediseño

Fuentes alternativas de información

Informes de gestión, estudios técnicos, análisis de riesgos, etc.

Capacidades organizacionales

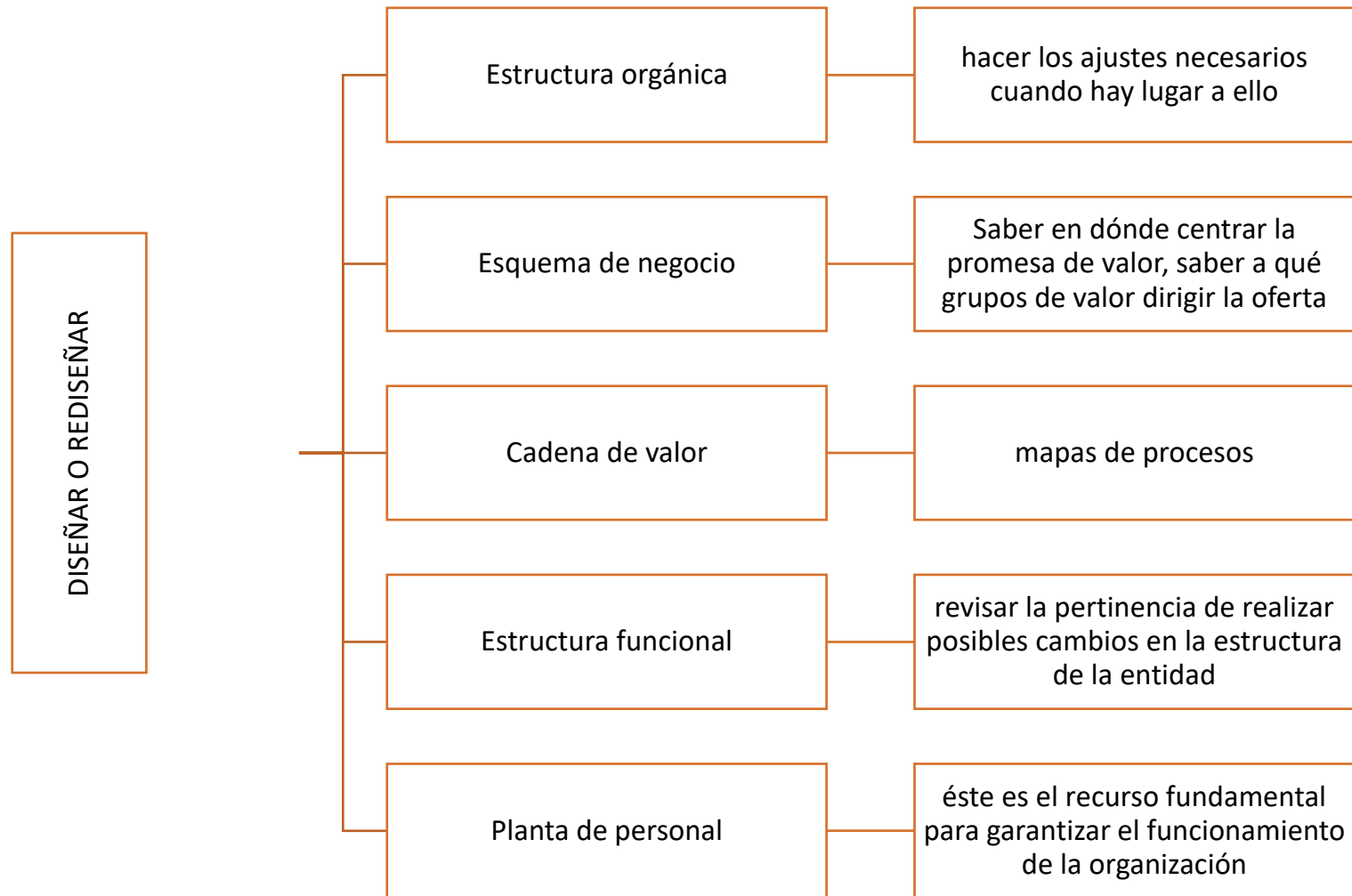
Analizar las capacidades con las que cuenta la institucionalidad para entregar bienes y servicios de calidad, parte integral de la definición de MIPG.

Propósito organizacional

Levantar el mapa de actores que directa o indirectamente tienen que ver con el objeto de fortalecimiento, identificar sus objetivos comunes, y entender cuáles son las dinámicas macro – organizacionales en las que se mueven

Para poder **entender la situación**, es necesario describir y abordar como mínimo las siguientes características como complemento al análisis de capacidad institucional y de entornos de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación:

Diseñar o rediseñar lo necesario



Para ello es necesario formalizar como mínimo:

Trabajar por procesos - Documentar

Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor

Definir el objetivo de cada uno de los procesos

Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas

Definir los responsables del proceso y sus obligaciones

Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes

Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes

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 permanente el conjunto de procesos institucionales, 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 (comúnmente conocido como mapa de procesos)

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

Gestión por Procesos

Secuencia ordenada de actividades interrelacionadas para **crear valor**.

La gestión por procesos implica repensar la entidad para que funcione enfocada en procesos. Esto implica su **identificación, mapeo, caracterización, documentación, determinación de los controles e implementación de las mediciones**.

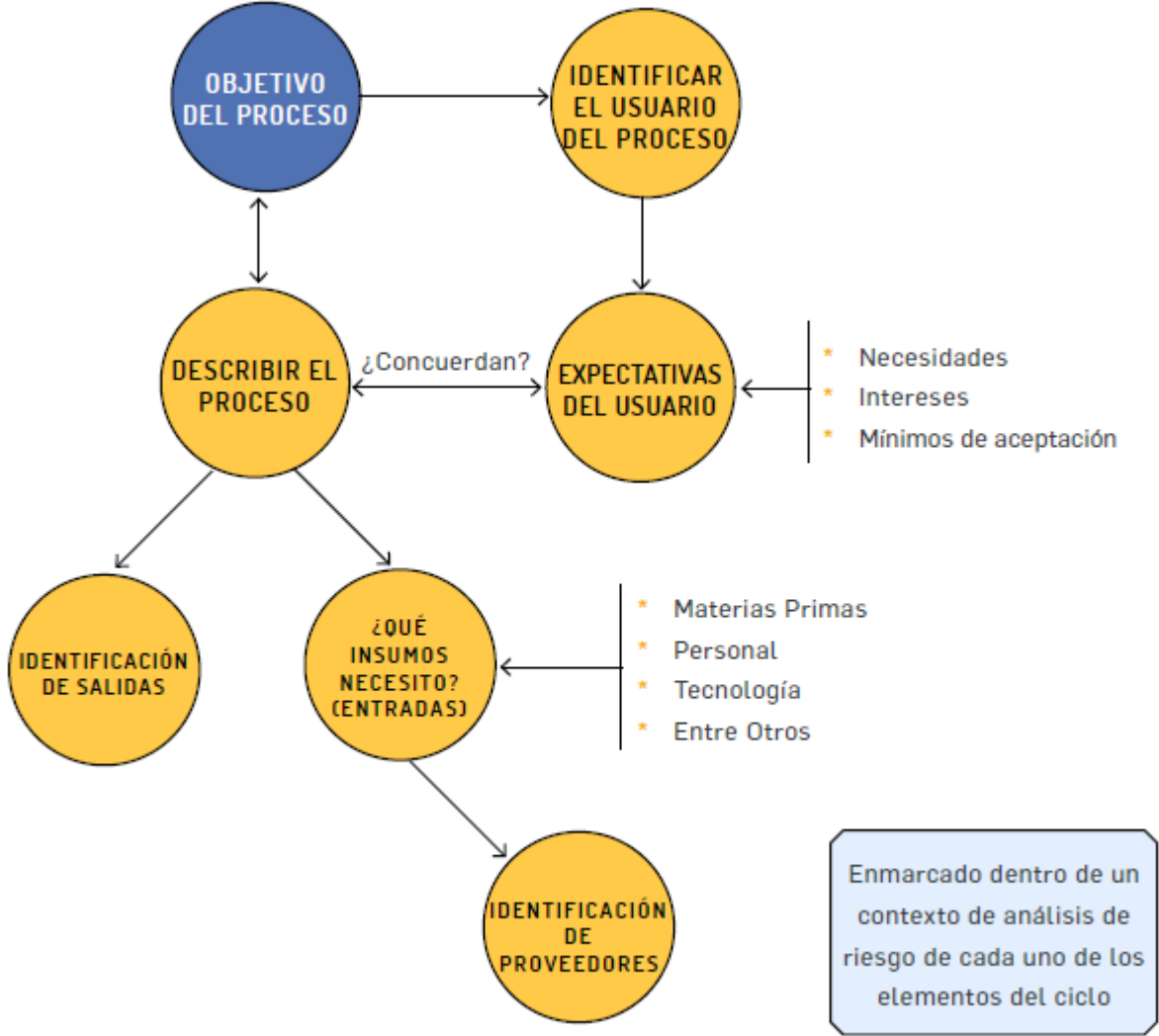
INSUMOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN

- Análisis de contexto
- Caracterización de grupos de valor y sus necesidades
- Priorización de esas necesidades y su despliegue en las características de los productos y servicios
- Análisis de los requisitos normativos y obligaciones misionales

REQUERIMIENTOS

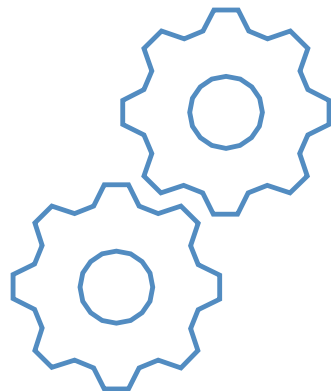
- Grupo Interdisciplinario:
 - Sec de Planeación
 - Servidores que participan en el proceso.
 - Jefe de Control Interno (invitado)
 - Contratistas que tengan participación
- Procesos que actualmente está ejecutando la entidad (estén o no documentados)

Diagrama del ciclo de procesos



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019.

Caracterización de Procesos

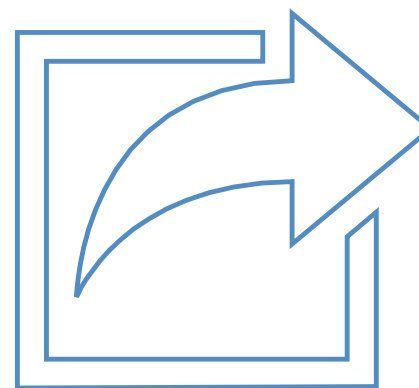


PROCESO

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

CARACTERIZAR UN PROCESO

- Consiste en definir los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados).
- Permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.



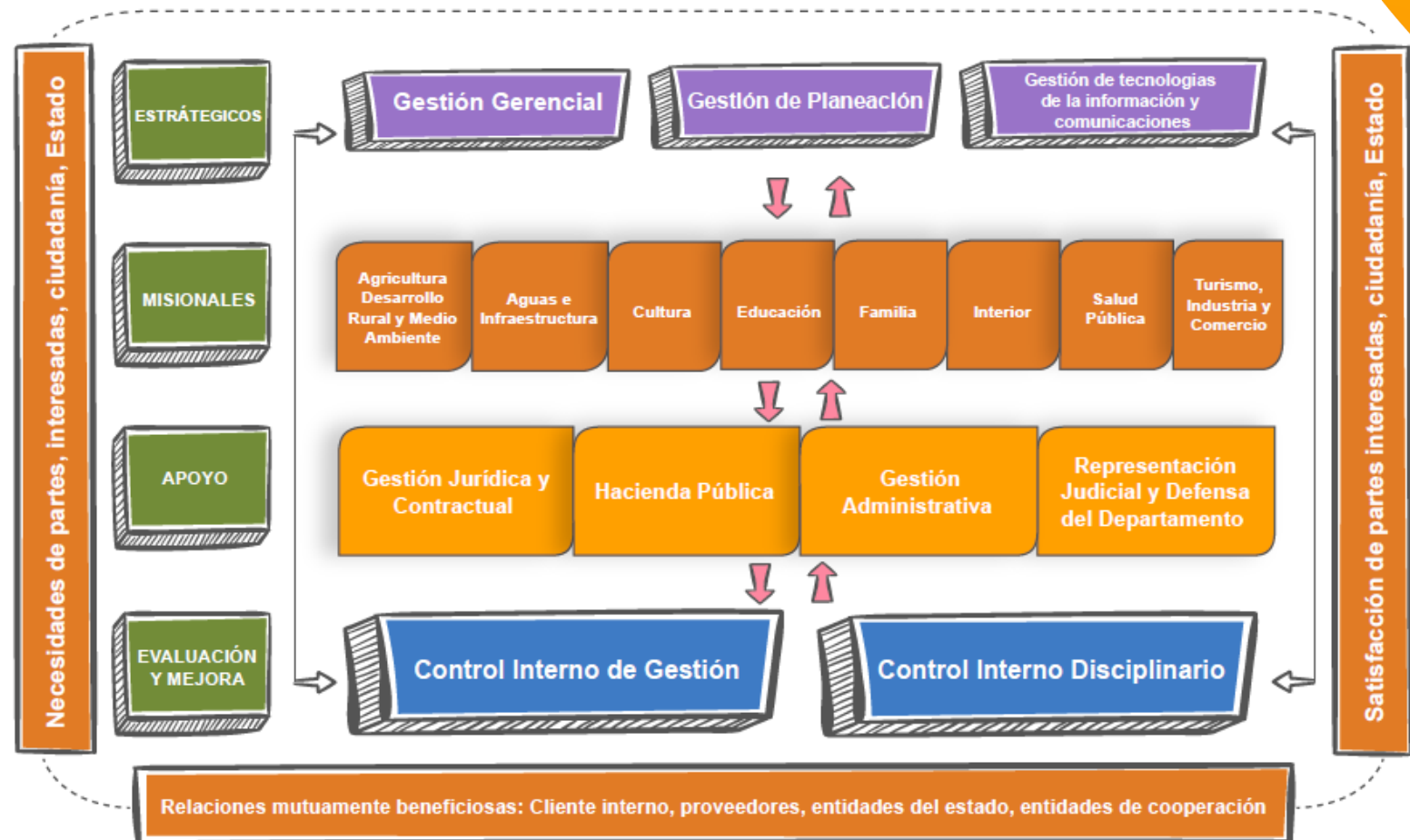
Se parte de los requerimientos y necesidades del usuario, permitiendo una visión sistémica de las actividades requeridas para el proceso.



Construcción del Mapa de Procesos

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

Mapa de Procesos



Clasificación de los Procesos

Una vez caracterizados los procesos, clasifíquelos según el tipo que corresponda, teniendo en cuenta las siguientes descripciones :

Estratégicos

Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora

Apoyo

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Misionales

Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Evaluación

Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad

Identificar procedimientos relacionados a un proceso

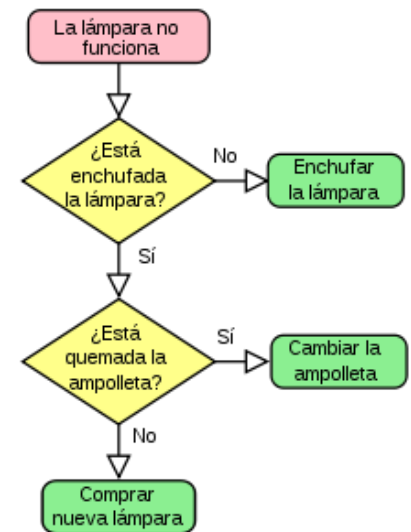


Antes de identificar un procedimiento, **analice su pertinencia** teniendo en cuenta que no todo proceso requiere su elaboración, dado que también existen otros mecanismos para su desarrollo tales como: guías, protocolos, manuales, entre otros.

PROCEDIMIENTO

Conjunto de especificaciones, relaciones y **ordenamiento de las tareas** requeridas para cumplir las actividades de un proceso

- En su diseño se establecen los **métodos para realizar las tareas**, la **asignación de responsabilidad** y autoridad en la ejecución de las actividades.
- Se deben levantar a procedimientos **actividades vitales** para la entidad, de la cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos.



Sabias que...

Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.

Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras

Las actividades deben describir una secuencia

Cada actividad debe tener un responsable.

Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.

Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora

El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área

Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.

Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación

Para documentar un procedimiento tenga en cuenta los siguientes aspectos, facilitando su estructuración. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte descriptiva y una gráfica, contenida en una misma página

N°	ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA)	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
	INICIO			
1	Operación o actividad			
2	Operación o actividad			
3	Operación o actividad			
4	Operación o actividad			
5	Operación o actividad			
6	Operación o actividad			
7	Operación o actividad			
8	Operación o actividad			
9	Operación o actividad			
	A			

1. Objetivo: Describe lo que se pretende lograr con el procedimiento.

2. Alcance: Declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: "Este procedimiento aplica a.. (qué, dónde, cuándo quien, cómo)".

3. Responsabilidad: Establece quien(es) se encarga(n) de lograr el objetivo del procedimiento.

4. Generalidades O Políticas Operacionales: En el caso que se requiera, son aquellos aspectos relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento.

5. Desarrollo del procedimiento.

Menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde.

6. Documentos Relacionados: Se refiere a una lista de documentos (Manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc.), internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento.

7. Registros: Se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.

8. Anexos: Se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento. Debe identificarse con palabra y número correspondiente y su respectivo nombre.

Identificación de riesgos



Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas. Versión 2018.

En el siguiente link:

<http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>

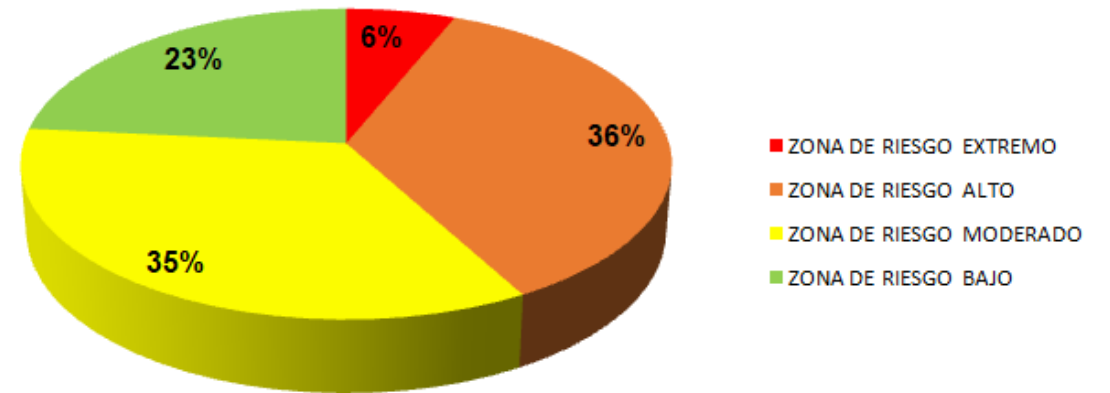


Matriz de riesgos de gestión y de corrupción

Teniendo la política institucional para la administración de riesgos formulada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la entidad define con cada líder de proceso sus riesgos y el manejo que le dará a cada uno de ellos, así como la elaboración de mapas de riesgos bajo los lineamientos de la [Guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas.](#)

La Administración Departamental del Quindío ha establecido la metodología para la medición de riesgos institucionales en el procedimiento Mapa de Riesgo Institucional (P-PLA-65)

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

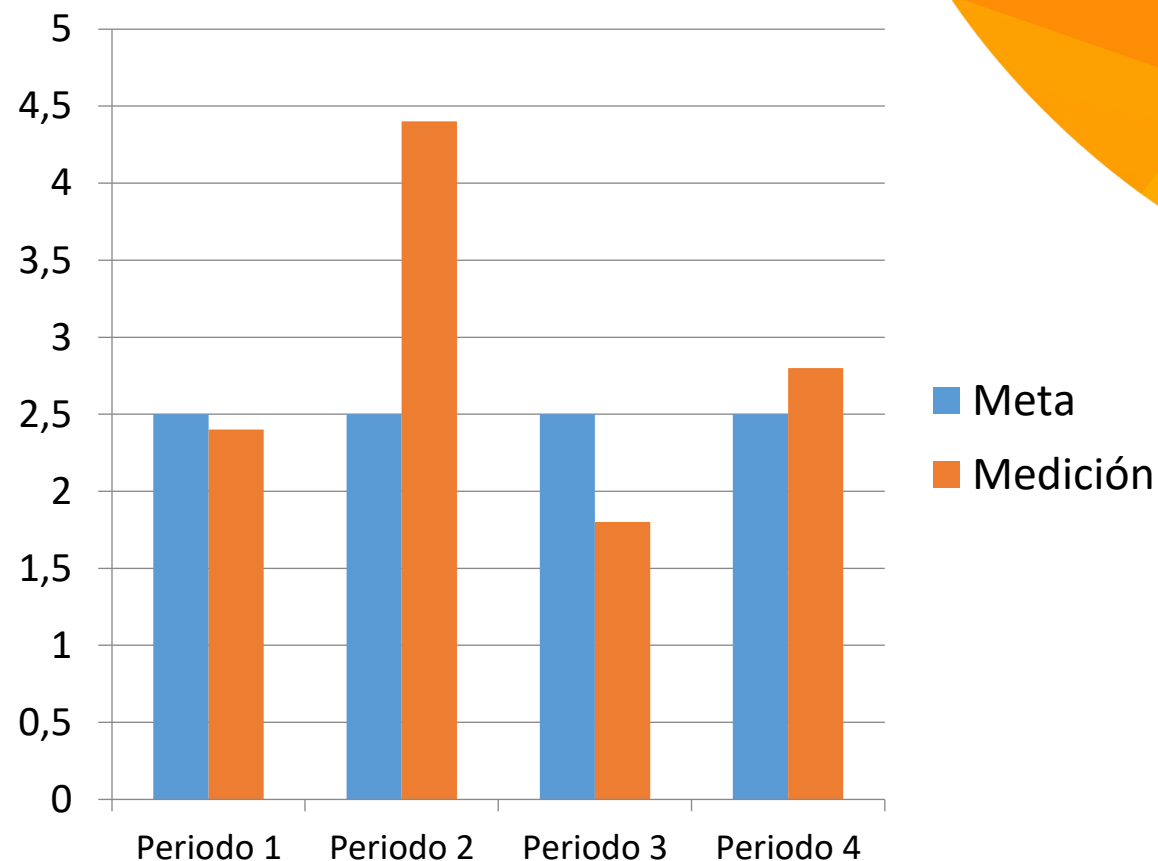


Indicadores de gestión

Función Pública define las mediciones necesarias para monitorear el desempeño de sus procesos, productos, servicios y cumplimiento de su planeación estratégica. Para lo anterior, podría tener en cuenta la [Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión](#).

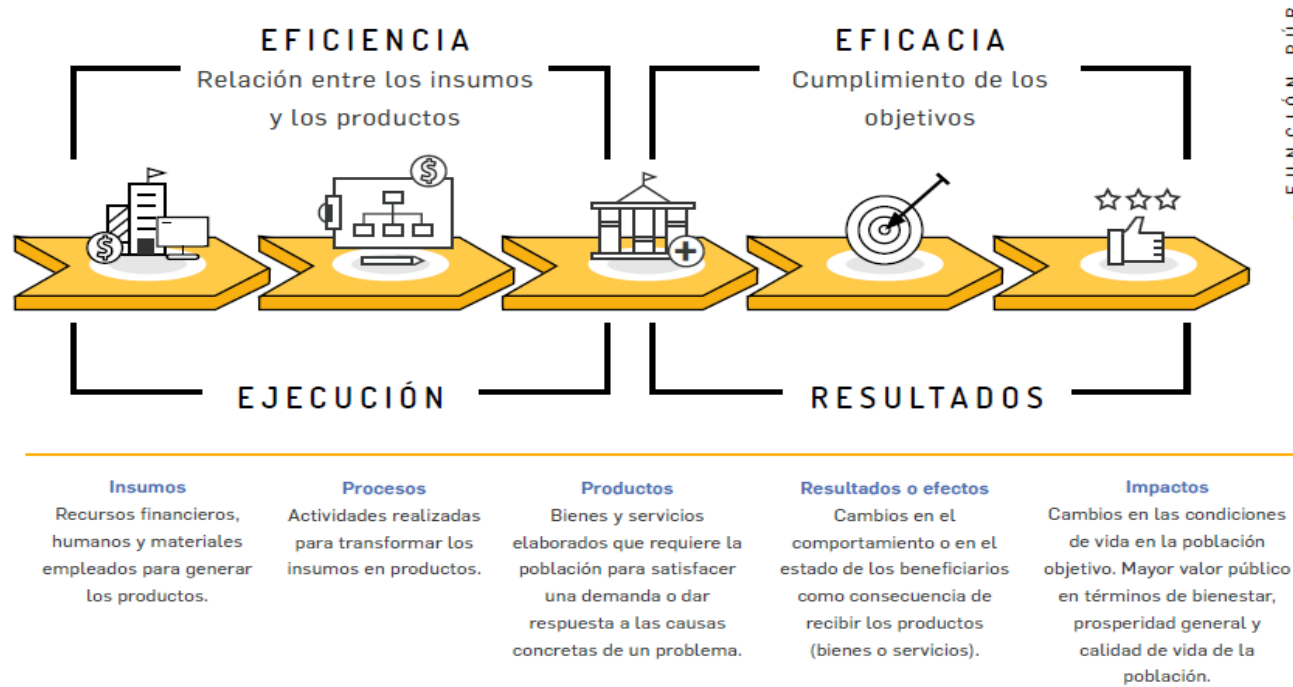
SE ESTRUCTURAN POR PROCESOS

Cada uno contiene: una hoja técnica del indicador; una hoja de datos, desempeños y análisis y por último un comportamiento gráfico. Para ello se tiene implementada la Ficha Técnica de Indicadores (F-PLA-46) que se diligencia para cada proceso, de acuerdo al procedimiento Formulación y Medición de Indicadores de Gestión (P-PLA-74).



Índice (I81): Eficacia Organizacional

Mide el **fortalecimiento de las capacidades institucionales** logrado mediante aspectos del modelo de operación por procesos, **la estructura y la planta de personal** para generar el desarrollo e implementación de la estrategia institucional y el **cumplimiento con eficiencia de las metas organizacionales**.



Índice (I81): Eficacia Organizacional - ¿Cómo se mide?

- Plan de acción anual institucional
- Nivel de avance en el diligenciamiento y actualización del SIGEP en los módulos de organizaciones y empleo
- La planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad)
- Perfiles de los empleos definidos en el manual de funciones
- Manual de funciones vigente en la entidad ajustado de acuerdo con el Decreto 815 de 2018
- Niveles en la cadena de mando para la toma de decisiones estratégicas de la entidad
- Tipos de estructura organizacional establecidos por la entidad

Índice (I81): Eficacia Organizacional - ¿Cómo se mide?

- Tipos de planta organizacional establecidos por la entidad
- La estructura organizacional de la entidad facilita: El trabajo por procesos, la toma de decisiones oportuna, el flujo de la información interna, claridad en la asignación de responsabilidades
- Estado actual de implementación del modelo de operación por procesos
- La documentación de los procesos de la entidad
- Racionalización de los procesos y procedimientos
- Como la entidad mejora sus procesos y procedimientos

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo

Mide la capacidad de la entidad pública de **identificar, adquirir y disponer los recursos requeridos para la generación de los productos o la prestación de los servicios** en cantidades y cualidades necesarias, así como atendiendo condiciones de ambiente y seguridad laboral.



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 entidad.

Su adecuada gestión le permite a la organización **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

Es importante que se asigne un responsable (ya sea en una dependencia o en una persona) de establecer los mecanismos para **ejercer el control legal y técnico de los bienes y servicios** con que se cuenta. Es importante identificar, caracterizar, dar el mantenimiento requerido, custodiar y disponer apropiadamente de los bienes materiales

Servicios: mantenimiento, ingreso y salida de elementos, aseo y cafetería, servicios públicos, eventos y logística, impresos y publicaciones, almacén y suministros, administración de vehículos, caja menor.

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Los bienes y servicios contratados por la entidad permiten responder adecuadamente a los planes, programa, proyectos, y metas definidas por la entidad; tienen correspondencia con el Plan Anual de Adquisiciones y Servicios, definido en la planeación institucional
- Planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos
- Disponer de bienes adecuados a las necesidades de los diferentes procesos y áreas de trabajo
- Sistema o mecanismo de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, para los bienes que así lo requieren
- Para los bienes con periodos de obsolescencia y renovación, hace un uso eficiente de los mismos
- Acciones para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, reciclaje y ahorro de agua y energía
- Acciones o planes para optimizar el uso de vehículos institucionales

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Prevención de riesgos laborales asociados al uso y mantenimiento de bienes y espacios físicos
- Bienes de carácter devolutivo son verificados de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas; se ingresan de manera inmediata a los inventarios de la entidad, Se identifican (plaquetean) antes de entregarse al servicio; Se reportan a la compañía de seguros para su ingreso a la póliza de la entidad; Se entregan al área que lo requirió, asignándole un responsable en el inventario
- Con relación a los bienes de carácter devolutivo que agotan su vida útil, la entidad cuenta y aplica un procedimiento para darlos de baja de sus inventarios; se hace su disposición final sin que se genere afectación al medio ambiente

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Con respecto al inventario de bienes de la entidad: Hay un responsable para su elaboración y actualización; Se revisa periódicamente; Coincide en su totalidad con lo registrado en la contabilidad
- Plan de mantenimiento para asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura física y de los equipos
- Acciones implementadas para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, el reciclaje y ahorro de agua y energía
- **Compromiso con el medio ambiente:** Desarrolla acciones de reciclaje, Identifica los riesgos de contaminación ambiental, Cuenta con política para el uso de bienes con material reciclado, Promueve el no uso de elementos contaminantes al medio ambiente, Adquiere bienes amigables con el medio ambiente

Adicionalmente, para garantizar una adecuada provisión de recursos físicos y servicios internos, la entidad debe atender, entre otros, los siguientes aspectos:

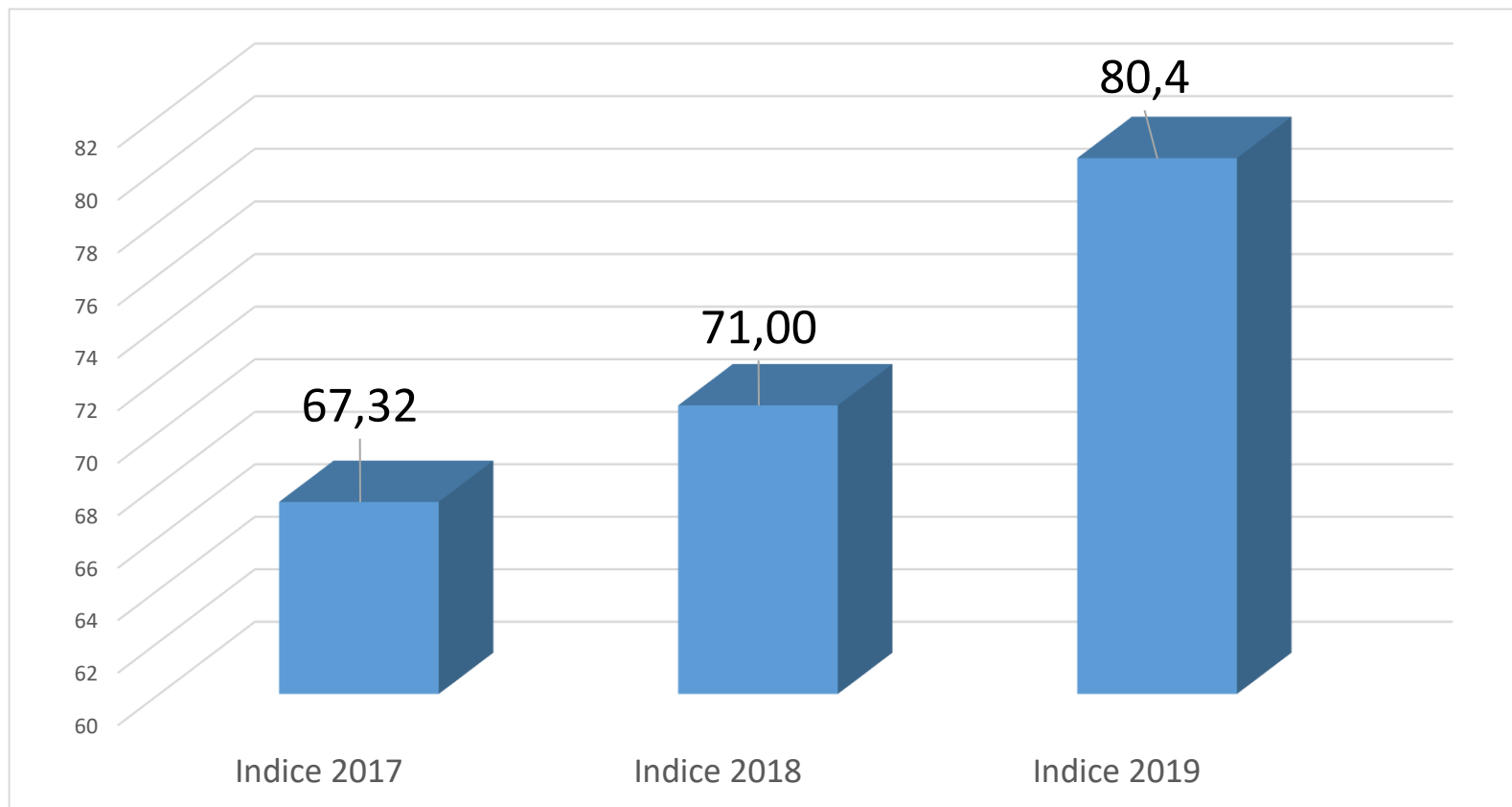


- Mantener una permanente comunicación entre la gestión de recursos físicos y la gestión contable, para conciliar mensualmente la información registrada en la base de datos del área de almacén e inventarios.
- Tener en cuenta las disposiciones previstas en el Plan General de la Contabilidad Pública de la CGN, las directrices dadas por Colombia Compra Eficiente y las establecidas por cada entidad, en sus manuales internos de contratación.
- Verificar las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional o los gobiernos locales en materia de políticas de austeridad en el gasto público (consumo de servicios públicos, de combustibles, compras, viáticos gastos de personal, entre otros), y por las autoridades competentes en temas de gestión ambiental.

2. RESULTADOS FURAG



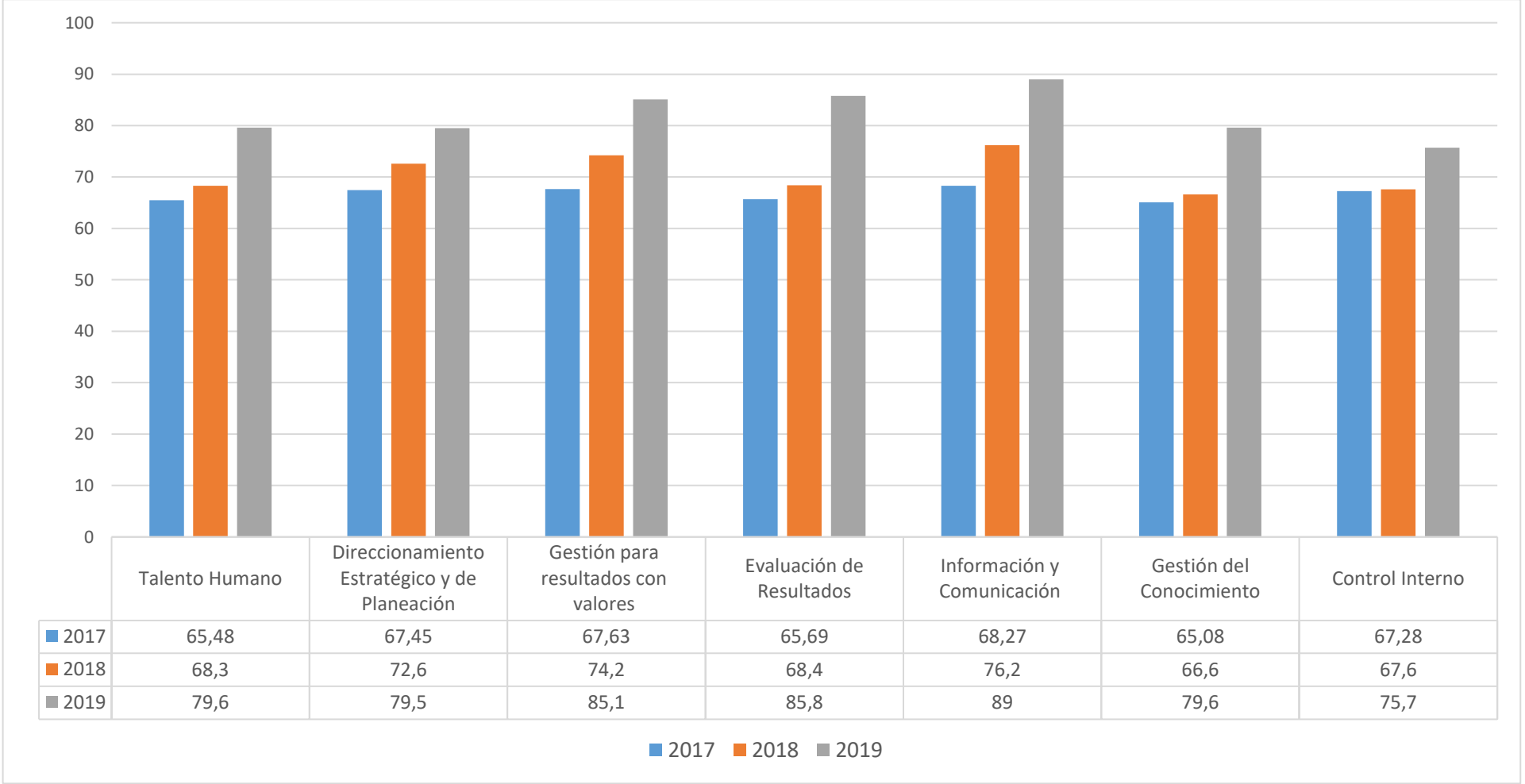
1.1. Resultados de la Gestión y Desempeño -Administración Departamental del Quindío vigencias 2017, 2018 Y 2019



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2017, 2018 Y 2019



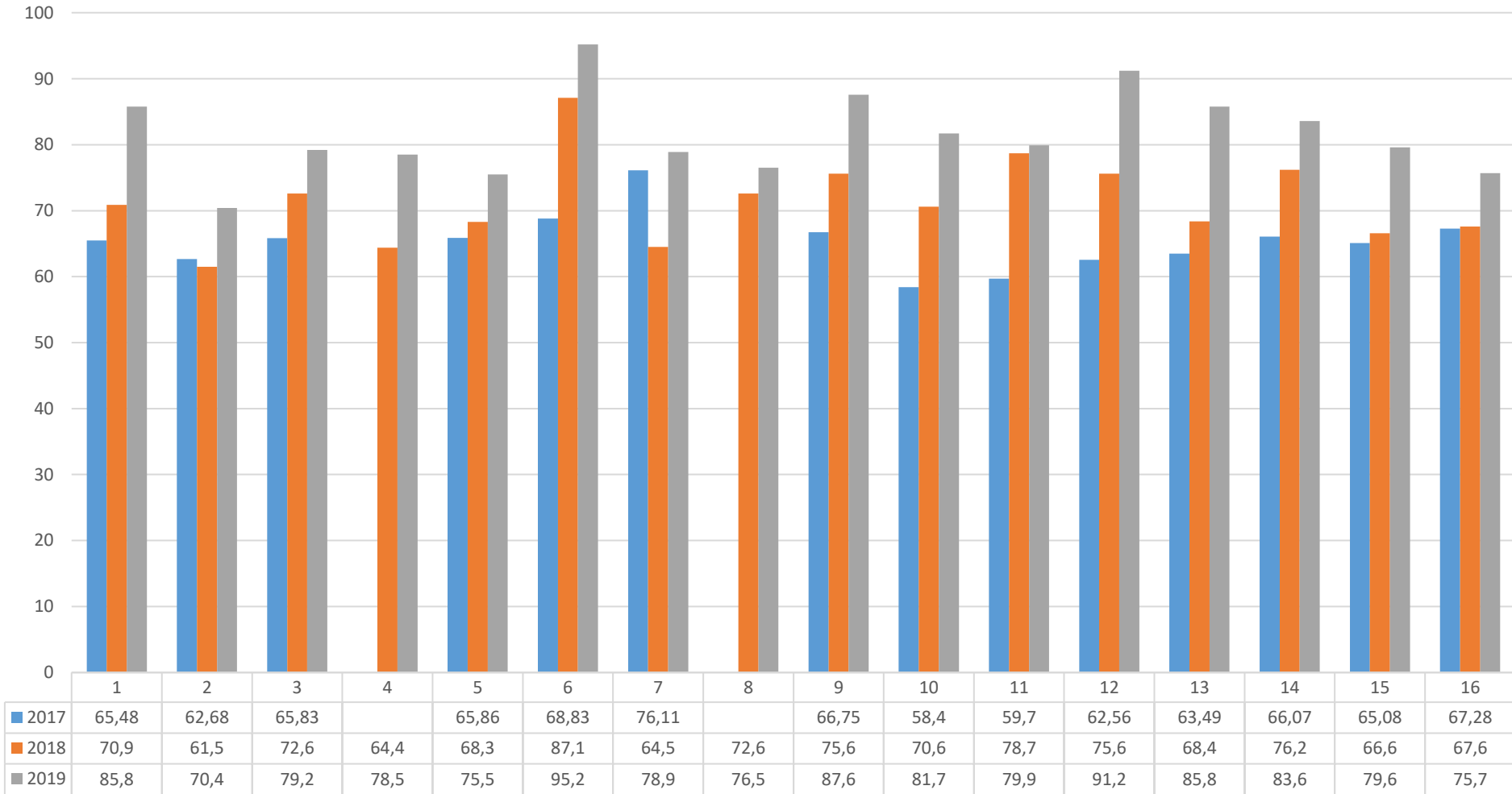
1.2. Resultados de la Gestión y Desempeño -Administración Departamental del Quindío por Dimensiones vigencias 2017, 2018 Y 2019



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2017, 2018 Y 2019



1.3. Resultados de la Gestión y Desempeño -Administración Departamental del Quindío por Política vigencias 2017, 2018 Y 2019



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2017, 2018 Y 2019

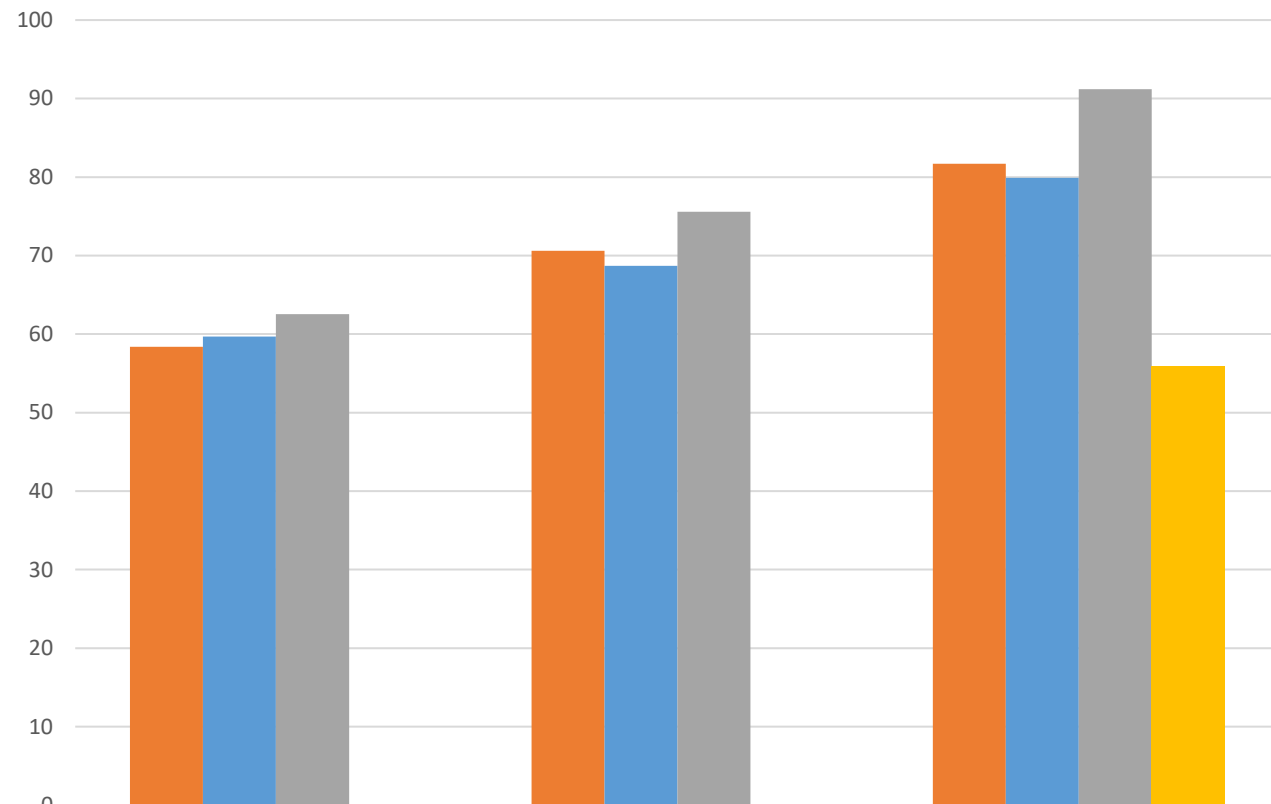
- POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
- POL02: Integridad
- POL03: Planeación Institucional
- POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- POL06: Gobierno Digital
- POL07: Seguridad Digital
- POL08: Defensa Jurídica

- POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
- POL10: Servicio al ciudadano
- POL11: Racionalización de Trámites
- POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

- POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- POL14: Gestión Documental
- POL15: Gestión del Conocimiento
- POL16: Control Interno

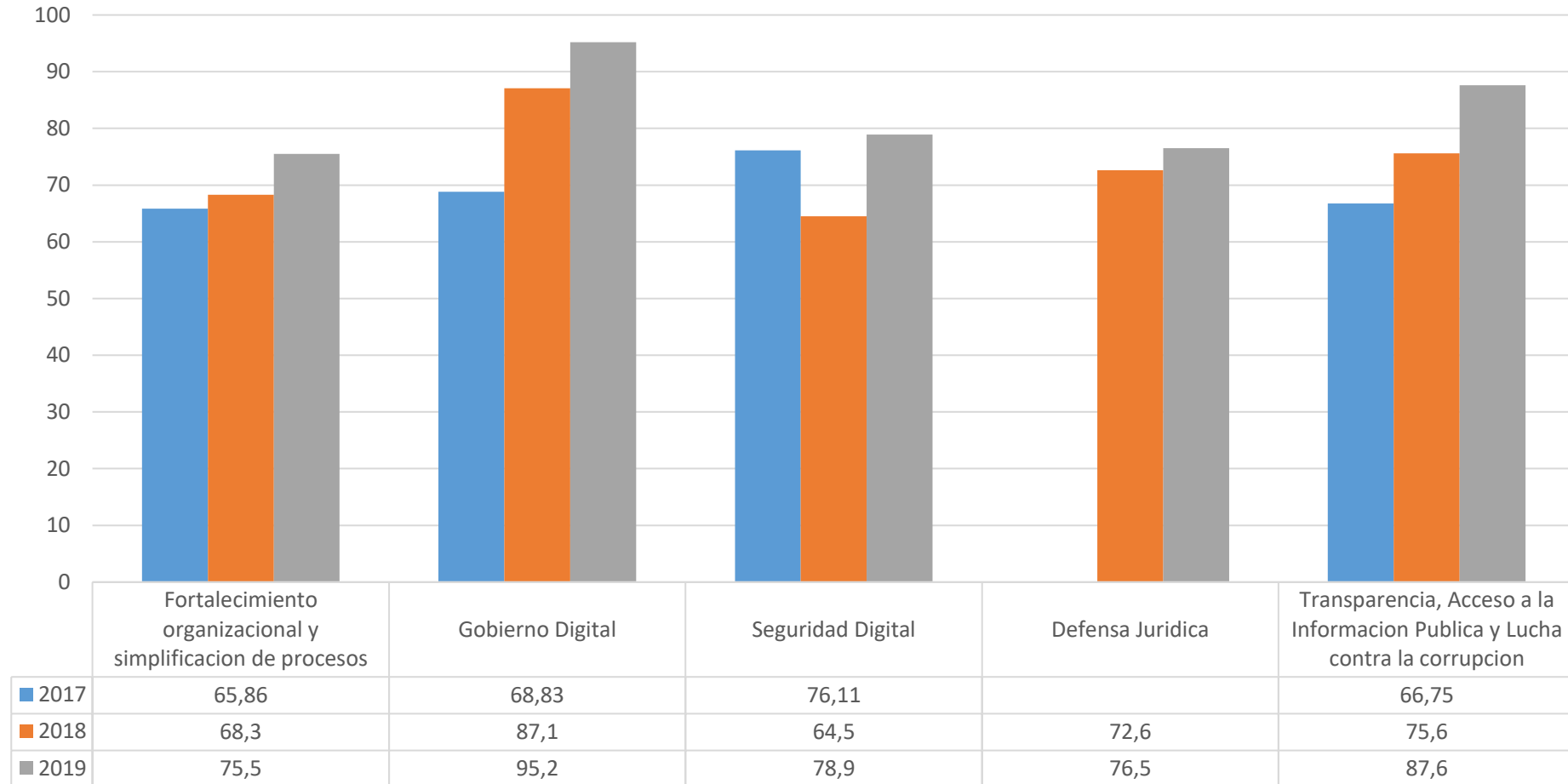


DIMENSION GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES (1)

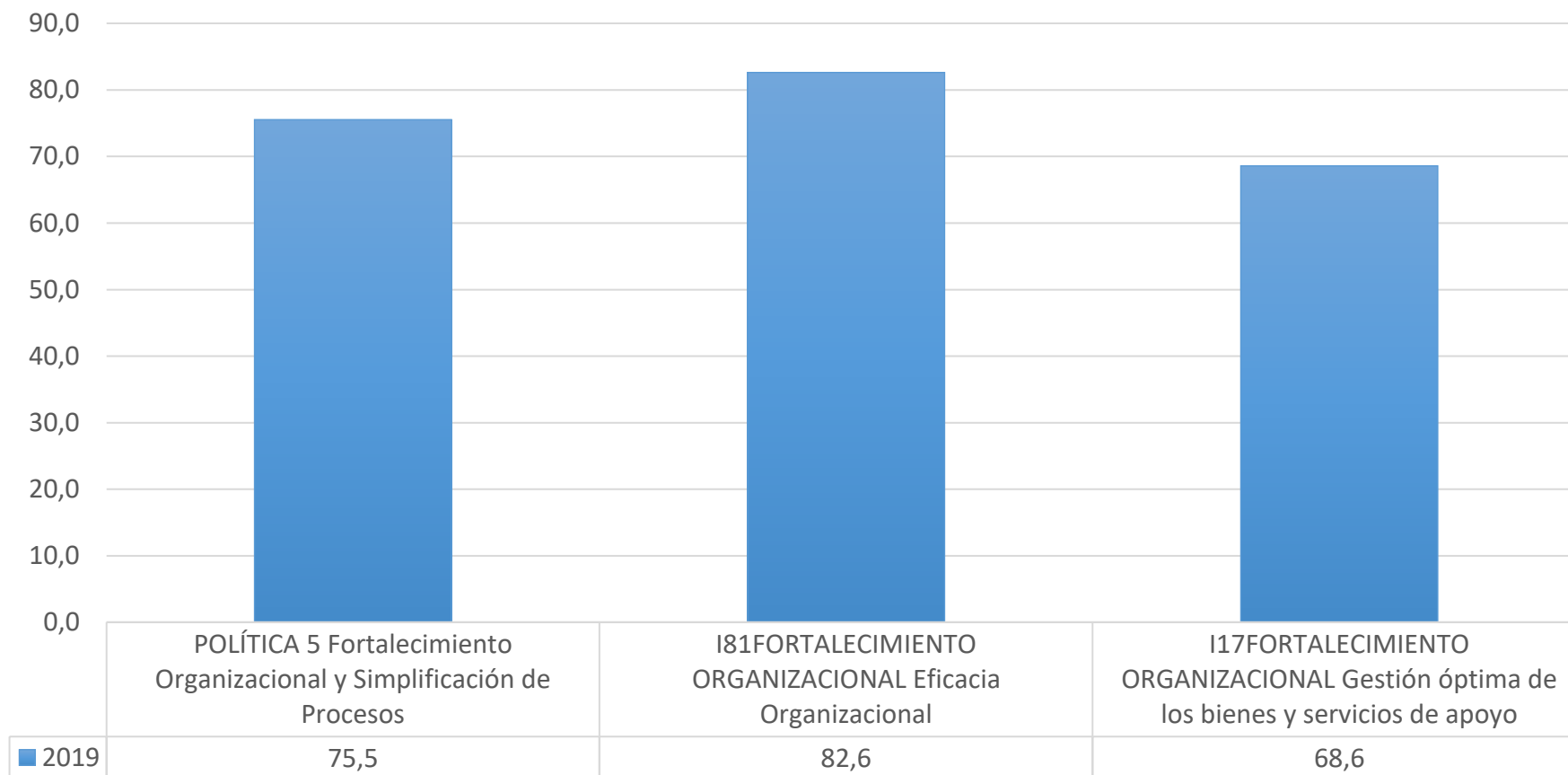


■ Servicio al ciudadano	2017	2018	2019
■ Racionalización de Trámites	58,4	70,6	81,7
■ Participación Ciudadana en la Gestión Pública	59,7	68,7	79,9
■ Mejora Normativa	62,56	75,6	91,2
	0	0	55,9

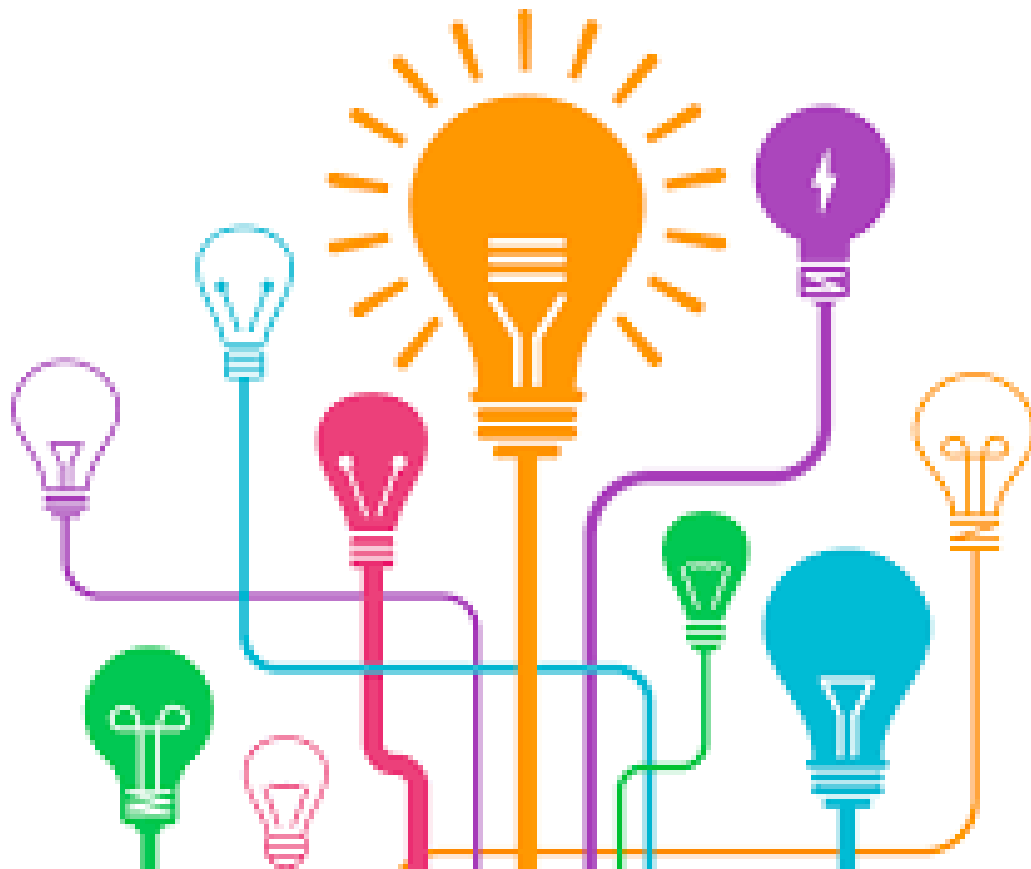
DIMENSION GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES (2)



COMPONENTE POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS



3. RECOMENDACIONES Y PLAN DE ACCION



Recomendaciones de mejora para la Política



5. PREGUNTAS



6. Anexos Explicativos



CONTACTO



GLORIA EUGENIA CASTAÑO

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: mipgquindio@gmail.com

Cel.: ++ 304 653 4009



GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO

¡GRACIAS!



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

