



Alcaldía de Manizales

# MANUAL DE OPERACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA  
RESULTADOS

POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO  
ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE  
PROCESOS



2023

## INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, mediante el Decreto 0419 del 5 de septiembre de 2023, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía.

Este proceso ha permitido agilizar su implementación en la entidad, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo con esto la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y control y mejora del esquema operativo de MIPG, dejando la estructura de las políticas, y líneas de acción.

Cada política será trabajada a través de mesas técnicas, con planes de trabajo anuales, estas mesas tendrán que reunirse periódicamente con carácter obligatorio, deberán reportar los avances, de las actividades al Comité de Desempeño Institucional con el fin de que se tomen las decisiones, atendiendo la implementación y operación del modelo.

Finalmente, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, adscrita a la secretaria de Servicios Administrativos, como Líder de MIPG, desarrolló conjuntamente con los funcionarios enlaces de cada dependencia la compilación y expedición de este Manual, buscando con ello promover la gestión y eficiencia de la entidad manteniendo su vigencia.

El Manual Operativo, que presentamos se ha desarrollado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, describiendo los diferentes mecanismos a través de los cuales se deben dinamizar cada una de las 19 políticas, en el marco del direccionamiento y la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con la siguiente estructura:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco legal,
- Definiciones
- Líneas de acción
- Responsables
- Seguimiento

Este manual, podrá ser consultado en la sede electrónica de la Alcaldía de Manizales en el botón de transparencia y acceso a la información pública, así mismo, debe ser objeto de socialización a los funcionarios de la administración municipal con el fin de que en sus actuaciones administrativas estén inmersas los lineamientos descritos en este documento.

---

## C- DIMENSION GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

---

### 6. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

---

#### 6.1. Objetivo General

Fortalecer las capacidades institucionales basadas en un enfoque por procesos, estructura y planta que faciliten la operación alineada con la planeación institucional para el logro de los objetivos institucionales que contribuyan a cualificar la productividad de la Alcaldía de Manizales.

#### 6.2. Objetivos Específicos

- 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 o la prestación de los servicios de acuerdo a la capacidad institucional de la Alcaldía de Manizales.
- Detectar las necesidades de diseño o rediseño institucional a partir de los cambios en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, ambientales y legales, que fortalezcan el mejoramiento de la organización bajo un modelo por procesos.
- Optimizar el modelo de procesos de la Alcaldía de Manizales que facilite el desarrollo de las actividades propias de la misión en el marco de la política de Servicio al Ciudadano.
- operación de los componentes estratégicos, misionales y de apoyo alineados con la planeación institucional
- Asegurar que la Alcaldía de Manizales opere el mapa de procesos de manera eficaz y eficiente, para atender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

#### 6.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 909 de 2004.	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario de 2015
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional
Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Establece el marco general para el desarrollo del MIPG cuya implementación aporta directamente al Fortalecimiento Organizacional. El Título 35 desarrolla los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de TIC

## 6.4. Definiciones

**Cadena de Valor:** 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

**Direccionamiento Estratégico:** Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo nacionales y territoriales y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos

**Eficacia:** garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas

**Eficiencia:** Obtención de los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros

**Estructura:** Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con 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

**Indicador:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad

**Mapa de procesos:** Es un diagrama que describe los macroprocesos y principales procesos de una entidad

**Planta de personal:** Es el conjunto de empleos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una institución, identificados y ordenados jerárquicamente,

**Proceso:** Serie de actividades o acciones organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica

**Procedimiento:** Son las diversas etapas o acciones específicas que se llevan a cabo para el desarrollo de un proceso

## 6.5. Líneas de Acción

### **Análisis De Capacidades Y Entornos Del Direccionamiento Estratégico Y La Planeación**

Con la identificación de las necesidades de ajuste institucional a partir de los cambios en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos y tecnológicos, el representante legal de la Alcaldía de Manizales puede solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública el acompañamiento técnico para el desarrollo del diseño o rediseño y conformar un equipo técnico por representantes de todos los procesos de la entidad.

Los procesos de diseño o rediseño para el fortalecimiento organizacional parten de una motivación expresa del nivel directivo y es en esta instancia en la que se plantea el desarrollo de este tipo de iniciativas. Cabe aclarar que un rediseño institucional no significa un cambio en la estructura organizacional, sino que profundiza en la mejora de la gestión.

#### **❑ Diseñar O Rediseñar**

Se debe partir del análisis de la institucionalidad esto implica revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor.

Se deben tener en cuenta dos aspectos la medición del impacto que en materia presupuestal pueden generar dichos procesos, y la necesidad de tener en cuenta las prioridades definidas por los planes de desarrollo del Municipio de Manizales y otros instrumentos de Dirección Estratégico.

Para ello la Alcaldía de Manizales necesario formalizar los siguientes aspectos:

- Estructura orgánica: hacer los ajustes necesarios cuando hay lugar a ello, en relación con los preceptos técnicos que rigen la entidad. Esto es, la determinación de la naturaleza jurídica más adecuada, y la definición de los regímenes patrimonial, administrativo, presupuestal, financiero, de contratación, de personal, y disciplinario.
- Cadena de valor: MIPG promueve determinar claramente la cadena de entrega actuales mapas de procesos más adecuados para generar los resultados previstos en el Dirección Estratégico y Planeación.
- Estructura funcional o administrativa: Corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias 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.
- Planta de personal: Recurso fundamental para garantizar el funcionamiento de la organización y la entrega de productos con oportunidad y calidad, determina 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 institucional.

De allí que la relación "procesos – estructura – planta", tenga un punto de encuentro en instrumentos de análisis como las cargas de trabajo. Este análisis debe estar atado a la definición, ajuste o modificación de los perfiles de los empleos que requiera el proceso de fortalecimiento.

#### **❑ Trabajo Procesos**

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Secretaría de Servicios Administrativos promoverá la cadena de valor de la Alcaldía de Manizales, estableciendo el mapa de proceso en coherencia con los resultados previstos en el Plan Estratégico Institucional

Los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía de Manizales asegurarán la operación eficaz y eficiente de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, así como la red de procesos asociados, de manera que la entidad tenga la capacidad de satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

La secretaria de Servicios Administrativos adelantará anualmente en coordinación con las secretarías de despacho la revisión, análisis y actualización de la caracterización y de la documentación de los procesos y procedimientos que facilite la operación alineada con el direccionamiento estratégico y planeación de la Alcaldía de Manizales.

Dicho análisis debe centrarse en identificar que procesos requieren actualización, construcción o modificación dadas los cambios del contexto normativo, social y cultural, de manera que pueda hacerse más eficiente la prestación del servicio en la Alcaldía de Manizales. En este sentido, la Secretaría de Servicios Administrativos a través de Transparencia y Gobierno Abierto dispondrá de los formatos, instructivos, que permita precisar y estandarizar los procesos y procedimientos, los cuales deben ser cargados en la plataforma dispuesta para este fin, así mismo definir la estrategia que permita el acceso oportuno y en tiempo real de esta información al ciudadano.

La Secretaría de Servicios Administrativos a través de Transparencia y Gobierno Abierto facilitará el trabajo por procesos de la Alcaldía de Manizales, siendo responsabilidad de los líderes de procesos y grupos de trabajo el mantenimiento y la mejora de los mismos.

#### **❑ Gestión De Recursos Físicos Y Servicios Internos**

La Secretaría de Servicios Administrativos en coordinación con el Equipo de Bienes y Servicios garantizará la provisión adecuada de recursos físicos, los servicios internos y la logística que requiera la Alcaldía de Manizales, para este efecto se deberá:

- Revisar, identificar, analizar y disponer los recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios de la entidad, en las cantidades y cualidades necesarias, acorde con la viabilidad presupuestal.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas, directrices y disposiciones de austeridad del gasto en la entidad.
- Articular con el equipo de Contabilidad la actualización permanente del inventario de los bienes materiales e intangibles.
- Realizar la administración, preservación, manejo, disposición y el control físico de los bienes materiales e intangibles de la entidad.

#### **❑ Gestión Ambiental Institucional**

Los recursos físicos hacen referencia a los bienes muebles mobiliario de las oficinas, vehículos, e inmuebles edificios y/o espacios de trabajo de los que dispone la Alcaldía de Manizales. El rol de la Alcaldía de Manizales, en el relacionamiento con el medio ambiente consiste en realizar campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios implementando 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.

En el marco de la acción climática la Alcaldía debe emprender disposiciones para que los funcionarios al interior de las instalaciones logren un manejo adecuado del agua, de residuos, medidas de eficiencia energética con el fin de aportar a la conservación y protección de los recursos naturales y los ecosistemas estratégicos, y Justicia ambiental y lucha contra la deforestación.

#### **❑ Relación Estado Ciudadanía**

El relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad de la Alcaldía de Manizales debe orientarse a fortalecer la democracia participativa y lucha contra la corrupción, así mismo, debe integrar las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación con el ciudadano. En este sentido, los escenarios de relación e interacción de la ciudadanía serán los siguientes.

Consultar y acceder a información pública: A través de la página Web y el laboratorio de innovación pública Manizales.

Acceder a la oferta institucional: los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos tendrán acceso al ciudadano a través del canal telefónico, canal virtual, encuestas de satisfacción de trámites y servicios habilitado en página Web, Correos electrónicos: institucional, para notificaciones y facturación.

Sistema de TRÁMITES EN LÍNEA, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales: Aplicación MOVIL (APP) MANIZALES + VIRTUAL, Aplicación disponible en las tiendas de Google Play y App Store para realizar más de 10 tramites en línea, hacer seguimiento a los mismos y recibir respuesta, redes Sociales, Líneas de atención de WHATSAPP

Adelantar acciones de rendición/petición de cuentas y control social: En coordinación con la secretaria de Planeación y la Unidad de Prensa se llevarán a cabo la rendición de cuentas de conformidad con la normatividad vigente

Participar y colaborar en la solución de problemas públicos: Las secretarías de despacho desarrollarán mecanismos para contar con la participación de los grupos de valor en la solución de problemáticas que afecten a la ciudadanía.

La relación con el ciudadano en la Alcaldía de Manizales se orienta a tener en cuenta las particularidades y diferencias de las personas en el marco de un Gobierno Abierto, bajo los siguientes enfoques:

- Enfoque diferencial poblacional: Realizar adecuaciones a que haya lugar para permitir el acceso de personas con discapacidad, en los diferentes puntos de atención al público
- Enfoque territorial: Promover acciones para darle continuidad a las políticas públicas en coherencia con la realidad política, social y económica.
- Enfoque Lenguaje claro: Utilizado en las respuestas a las comunicaciones a los ciudadanos a través del sistema de gestión documental implementado en la Alcaldía de Manizales GED, además de contar en la página web con la barra de accesibilidad web, acceso al centro de relevo Colombia para TIC y discapacidad, así como el uso de colores adecuados para la fácil observación visual, de conformidad con la normatividad vigente.

Uso de las tecnologías de la información tics: Articular el relacionamiento con la ciudadanía la oficina de Ventanilla única con la política de Gobierno digital a fin de implementar mecanismos digitales en la relación estado ciudadano.

## **6.6. Seguimiento de la Operación de la Política**

Para el seguimiento de la política la Alcaldía de Manizales, se aplican los siguientes instrumentos de medición:

Plan de Acción: A través de esta herramienta Secretaría de Planeación monitoreará las actividades establecidas y los avances de los productos y/o servicios relacionados con la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en el Plan de Acción publicado a más tardar 31 de enero de cada vigencia en la página web de la Alcaldía de Manizales.

Plan de trabajo de MIPG: Esta herramienta monitoreará los avances en la implementación de cada una de las dimensiones de MIPG, a través de la dinamización de las mesas por políticas del MIPG, conformadas por funcionarios según la competencia de cada secretaria según decreto 0419 del 05 de septiembre de 2023.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, a través del FURAG en los tiempos y la metodología establecida por el DAFP.

Equipo de Control Interno: Evaluará el estado del diseño, implementación, funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Entidad, realizará evaluación independiente y objetiva del estado de implementación con su marco de referencia MIPG y propondrá recomendaciones para el mejoramiento de la gestión institucional.

### 6.7. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Servicios Administrativos	Secretario de Despacho Servicios Administrativos coordina con otras secretarias de Despacho	Líder de Programa - Unidad Administrativa Profesional Universitario Oficina Atención Al Usuario y Ventanilla única - Jefe de Oficina y profesionales de Transparencia - Secretaría de Servicios Administrativos

ELABORÓ	APROBÓ
<p>Equipo de Trabajo Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Francisco Javier Gómez Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Olga Lucía Acosta Orozco Profesional Universitario Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>Luz Dary Calvo Mejía Jefe de Oficina Transparencia y Gobierno Abierto</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

---

**Documento socializado por los representantes de cada Mesa técnica de Política de MIPG en sesión del día jueves 23 de noviembre de 2023 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión.**

---