



# **POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS**

**Gobernación del Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina**

**2022**



## **PRESENTACIÓN**

Las problemáticas de la ciudadanía han desencadenado cada vez más un rol activo desde la Administración Pública, lo cual se refleja en el desarrollo de acciones encaminadas a la gestión de las necesidades de la población y el control institucional, así como la formulación de políticas públicas que incidan en el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad. Por lo anterior, se reconoce la necesidad de una gestión democrática, y una Administración al servicio del ciudadano que promueva activamente la colaboración, la participación y la transparencia.

En este sentido, MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos enmarcada en MIPG garantiza mayor efectividad en los fines de la administración pública, de ahí que es necesario implementar iniciativas de racionalización administrativa y de trámites que permitan un desarrollo eficiente de la gestión y generar mayor fortalecimiento organizacional para mejorar la relación con los ciudadanos y de esta forma prestar un mejor servicio contribuyendo en satisfacer las necesidades de las partes interesadas con la creación de valor público



## **1. INTRODUCCIÓN**

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, garantiza mayor efectividad en los fines de la Administración, de ahí que es necesario implementar iniciativas de racionalización administrativa y trámites que permitan un desarrollo eficiente de la gestión y generar mayor fortalecimiento organizacional para mejorar la relación con los ciudadanos.

El presente documento, establece la metodología o estructura que tendrá la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El fortalecimiento institucional consiste fundamentalmente en la mejora de eficiencia y la eficacia, a nivel organizacional, con el fin de generar iniciativas que mejoren el acercamiento entre la Administración Departamental y la ciudadanía en general, esto logrado a través de la simplificación, estandarización, optimización de procesos, la mejora de la participación ciudadana que fortalezca la transparencia en las actuaciones administrativas creando condiciones de confianza en la entidad.

En este sentido, la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, fortalece las acciones que garanticen una gestión para generar confianza con los grupos de valor reflejando acciones de mejora, oportunidad en el servicio, agilidad de trámites, todo ello encaminado a lograr acciones integrales de lo público con la urgente necesidad de cambiar creencias, valores y motivaciones, de manera que se transformen los comportamientos de los servidores y colaboradores y se apropie una cultura organizacional sólida de forma que la ciudadanía perciba y acceda de manera oportuna, diferenciada y satisfaga sus necesidades y expectativas..

Uno de los desafíos más importantes planteados entonces en el Ente Departamental consiste en la definición, desarrollo y ejecución de esta política, debido a que para lograr mejoramiento continuo es importante realizar un trabajo interno orientado a atender con una entidad fortalecida de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos y coadyuvar en la construcción de una mejor sociedad.

## **3. MARCO LEGAL**

La normatividad que permite la aplicación de esta política es la siguiente:

- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.



- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 (artículos 1 y 4): establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.
- Directiva Presidencial 02 de 05 de abril de 1994: define la política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995: suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración pública.
- Documento CONPES 2790 del 21 de junio de 1995: define la gestión pública orientada a resultados.
- Ley 489 de 1998 (artículo 18): establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración pública.
- Directiva Presidencial 009 del 24 de diciembre de 1999: define los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Directiva Presidencial 002 del 28 de agosto del 2000: presenta la agenda de conectividad como una política de Estado para masificar el uso de las tecnologías de información.
- Decreto 1537 de 2001 (artículos 1, 2 y 5): racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

#### **4. OBJETIVO**

Mejorar la capacidad de la Administración Departamental para incrementar la confianza de la ciudadanía en su entidad, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del sector público generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional y compromiso de sus servidores públicos.

#### **5. DEFINICIONES**

- Cadena de valor: Es un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización generando valor al producto final.
- Mapa de procesos: Es la representación gráfica, el diagrama, de la interrelación existente entre todos los procesos de la entidad. El objetivo de este mapa es conocer de forma muy detallada y profunda el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la entidad está involucrada.
- Modelo de operación: Tiene un enfoque basado en procesos, entendiéndolos como un conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva y que están lógicamente



relacionadas para transformar unas entradas en salidas con valor agregado. Este enfoque permite a la entidad definir la cadena de valor como una representación general de los macroprocesos (misionales, estratégicos, de evaluación y de apoyo) que en su interacción maximizan su misión, garantizan su sostenibilidad y ayudan al reconocimiento de la sociedad en general.

## 6. POLÍTICA

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene el compromiso institucional de implementar y monitorear un modelo de operación por procesos, para fortalecer la entidad y simplificar los trámites en el desarrollo organizacional y en la prestación de los servicios mediante la alineación de su plataforma estratégica en cumplimiento de su misionalidad dentro del territorio insular.

Partiendo de lo definido en la plataforma estratégica institucional y en las metas trazadas en la planeación, la política se desarrolla en los componentes descritos a continuación:

1. Entendimiento del contexto actual: Consiste en desarrollar un ejercicio de análisis de capacidades y entornos del Direccionamiento Estratégico y la Planeación para recabar la información necesaria e identificar los puntos que conducen a la entidad a la adecuada prestación de los trámites y servicios. Este insumo es clave para identificar las actividades necesarias a fin de lograr un real fortalecimiento organizacional.
2. Diseño o rediseño de lo necesario: Con toda la información de contexto que provee el riguroso ejercicio de entendimiento del contexto actual, es posible trabajar en el diseño o rediseño adecuado que realmente requiere la entidad. Ello implica revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor público. Para ello será necesario medir el impacto que en materia presupuestal puedan generar los ajustes a hacer, y tener en cuenta las prioridades definidas por los instrumentos de Direccionamiento Estratégico, así mismo las que definen las dependencias institucionales y las demandas de la comunidad educativa.
3. Trabajo por procesos: Uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos los cuales deben tener en cuenta que los grupos de valor y grupos de interés son el eje fundamental de la gestión pública. Los procesos permiten la adecuada gestión y prestación de servicios en la entidad. En consecuencia, con la dinámica actual, se ajustó el mapa de procesos de la siguiente manera:



En este sentido, el mapa de procesos institucional se discrimina así:

- ✓ **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. En el Ente Territorial, los Procesos Estratégicos definidos son: **Direccionamiento Estratégico** y **Comunicación**.
- ✓ **Procesos Misionales:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social. Se determinaron los siguientes ocho (8) procesos misionales: **Servicio al Ciudadano**, **Gestión para el Desarrollo Social**, **Desarrollo Comunitario y Político**, **Ordenamiento y Desarrollo Territorial**, **Gestión Ambiental**, **Salud**, **Educación** y **Desarrollo Productivo**.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que se encargan de la provisión de los recursos y logística necesaria en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Para la Gobernación se identificaron los siguientes cinco (5) procesos: **Gestión del Talento Humano**, **Gestión Administrativa y Tecnológica**, **Gestión Financiera**, **Gestión Jurídica** y **Gestión Documental**.
- ✓ **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia del Sistema implementado. La Gobernación definió tres (3) procesos: **Evaluación a la Gestión**, **Mejora Continua** y **Control Disciplinario**.

## 7. ALCANCE

La Política busca una gestión más eficiente, oportuna y confiable para dar una respuesta ágil a solicitudes de los grupos de valor logrando una mejora de la entidad generando valor público dentro del contexto insular y nacional.



## 8. APLICABILIDAD

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos será aplicable a todos los servidores la Gobernación Departamental, a fin de que sea una guía de fomento de una gestión eficiente y eficaz en la prestación de trámites y servicios de calidad a fin de permitir el acercamiento con los usuarios y comunidad de las islas.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la Ley.

## 9. PLAN DE TRABAJO

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias, gestiones, planes y programas adelantados para la divulgación e interiorización de la política.

ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los trámites y servicios	Encuestas de satisfacción en la prestación de trámites y servicios	Número de Encuestas de satisfacción en la prestación de trámites y servicios	Secretaría General	Anual
Contribuir al acercamiento entre la Administración pública y el ciudadano	Canales de información en operación	Número de canales de información en operación	Secretaría de Planeación Secretaría General	Anual

## 10. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Esta política institucional, se articula con las políticas de Gestión Estratégica del Talento Humano, Política de Planeación Institucional, Política de Seguridad Digital, Política de Racionalización de Trámites, Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, Política de Gestión Documental, Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación y la Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017.



## **11. RIESGOS**

La no implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos puede conllevar a que la entidad sea ineficiente en sus procesos, que sus tiempos de respuesta a las solicitudes de los grupos de valor no sean los adecuados, lo cual genera pérdida de credibilidad hacia la gestión y misionalidad de la Gobernación.

Para mitigar este riesgo es necesario que todos los funcionarios del Ente Territorial puedan entender la importancia de la política, debido a que es un compromiso y responsabilidad de todos y se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar los instrumentos, herramientas y estrategias que mejoren el fortalecimiento organizacional y garanticen la simplificación de procesos, con un enfoque pedagógico y preventivo.

## **12. DOCUMENTO DE APROBACIÓN**

Esta política fue aprobada mediante Acta No 001 octubre 31/2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.