EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S

DIMENSION 2: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

POLITICA: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN……3
2. INTRODUCCIÓN……4
3. JUSTIFICACIÓN……..5
4. MARCO LEGAL……...6
5. OBJETIVOS……..8
5.1. OBJETIVO GENERAL……8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS……..8
6. ALCANCE……9
7. APLICABILIDAD……..9
8. NIVEL DE CUMPLIMIENTO……..9
9. DIAGNOSTICO…… 10
10. IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIAS……13
11. POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS……13
11.1 ESTRUCTURA ORGANICA……13
11.2 CADENA DE VALOR……...14
11.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL O ADMINISTRATIVA……...14
11.4 PLANTA DE PERSONAL……14
11.5 TRABAJAR POR PROCESOS……..15
12. ARMONIZACIÓN Y COORDINACIÓN……16
13. COMUNICACIÓN……...16
14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO……17
15. CONTROL Y MEJORA……..18
16. RECOMENDACIONES……..18
17. VIGENCIA……18

1. PRESENTACIÓN

La política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantiza mayor efectividad en los fines de la administración, 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

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y de Simplificación de Procesos debe estar articulada con la planeación estratégica y debe contar con el respaldo de la alta dirección, debe tener en cuenta los resultados de los seguimientos de la planeación estratégica y la evaluación interna (control interno) y externa (organismos de control, calidad, PQRSF). A través de esta política se contemplan las actividades que se deben surtir 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 corporativos; o de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos

La presente política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, cumple los parámetros para el desarrollo de esta política contemplados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG", y tiene como por propósito principal optimizar la gestión de la Empresa a partir de la identificación de oportunidades de mejora, de análisis de políticas, planes y operaciones en general, y la transformación de las formas de operación de la entidad hacia pasos, procedimientos y mecanismos más simples y efectivos.

2. INTRODUCCIÓN

El fortalecimiento institucional consiste fundamentalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, a nivel organizacional, con el fin de generar iniciativas que mejoren el acercamiento entre la Empresa 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. Con el logro del fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos, se puede hacer más eficiente la gestión de la entidad para dar una ágil respuesta a la solicitud de la ciudadanía, lograr una mejora de los procesos y procedimientos internos, promueve la confianza y mejora la capacidad.

El presente documento, establece la metodología o estructura que tendrá la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, para lo cual, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: marco legal; seguidamente se presentan el objetivo general y los objetivos específicos; posteriormente se realiza el desarrollo de la política, la cual está conformada por alcance, aplicabilidad, nivel de cumplimiento, diagnostico, estrategias a implementar, estructura orgánica, cadena de valor, estructura funcional o administrativa, planta personal, trabajo por procesos, comunicación, evaluación y seguimiento; armonización y coordinación, control y mejora y finalmente se presentarán recomendaciones y vigencia.

En el presente documento se formula y se presenta la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, que ha sido diseñada por el Asesor de MIPG; para ser puesta a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y posterior aprobación y adopción a través de un acto administrativo.

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos debe ser resultado del ejercicio de Direccionamiento Estratégico y Planeación, así como de los resultados obtenidos por la entidad. Se trata de entender e interiorizar que todas las dimensiones de MIPG son piezas fundamentales e integrales en un proceso de análisis para el fortalecimiento organizacional.

3. JUSTIFICACIÓN

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y el Manual de MIPG se debe elaborar e implementar la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que permite ver para dónde va la entidad, los puntos críticos, el sector al que pertenece, los productos y servicios que presta, la estructura organizacional, la planta de personal, manual de funciones y competencias laborales, el modelo de operación por procesos y mapa de procesos.

El fortalecimiento organizacional es concebido como un proceso para fortalecer la construcción de relaciones con el medio social, político y económico. Es por ello que en la actualidad las entidades deben establecer iniciativas que permitan la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generen el inadecuado funcionamiento de la Empresa.

El fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos representan una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y de herramientas establecidas.

Uno de los desafíos más importantes planteados entonces en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, consiste en la definición, desarrollo y ejecución de esta política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, debido a que para lograr mejoramiento continuo es importante realizar un trabajo interno orientado a atender con una organización fortalecida de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos y coadyuvar en la construcción de una mejor sociedad.

Fortalecer la organización y simplificar sus procesos requiere de un ciclo permanente de análisis de la organización y de identificación de lo que se puede mejorar, a partir del rediseño de cualquier aspecto de la entidad que así lo amerite.

4. MARCO LEGAL

A continuación, se enuncian algunas de las normas que regulan los trámites, procesos y procedimientos en la entidad, para asegurar una gestión administrativa eficiente, eficaz y transparente y para facilitarle al ciudadano, fuente primaria y fin último de las competencias estatales, la efectividad de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones frente al Estado:

- 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 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 1677 de 2000 (artículo 2): relaciona las políticas de Administración pública formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en materias relacionadas con la aplicación de tecnologías administrativas. El artículo 19 orienta la política de simplificación de trámites con el apoyo de los comités sectoriales para el desarrollo administrativo y con la cooperación del sector privado.

- 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

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la capacidad de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, para incrementar la confianza de la ciudadanía en la entidad, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad, generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional y compromiso de sus servidores públicos, estableciendo directrices internas relacionadas con la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de MIPG.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar las actividades de la Empresa a través de un modelo de operación por procesos que permita brindar un servicio a la ciudadanía seguro, humanizado con eficiencia, eficacia y efectividad

- Generar lineamientos para garantizar el acercamiento entre la Empresa y la ciudadanía

- Crear estrategias que permitan la apropiación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación por parte del recurso humano

- Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la política

- Generar una cultura de autocontrol en los Empleados a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo

- Aplicar los atributos de calidad en todos los procesos institucionales

6. ALCANCE

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos busca una gestión más eficiente para dar una ágil respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, está integrada por la estructura orgánica, planta de personal, modelo de operación por procesos, mapa de procesos, caracterización de procesos, y manual de procesos y procedimientos.

7. APLICABILIDAD

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos será aplicable a todos los Empleados de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los Empleados, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

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

8. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La política será objeto de evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión.

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, será de obligatorio cumplimiento para todos los Empleados de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros.

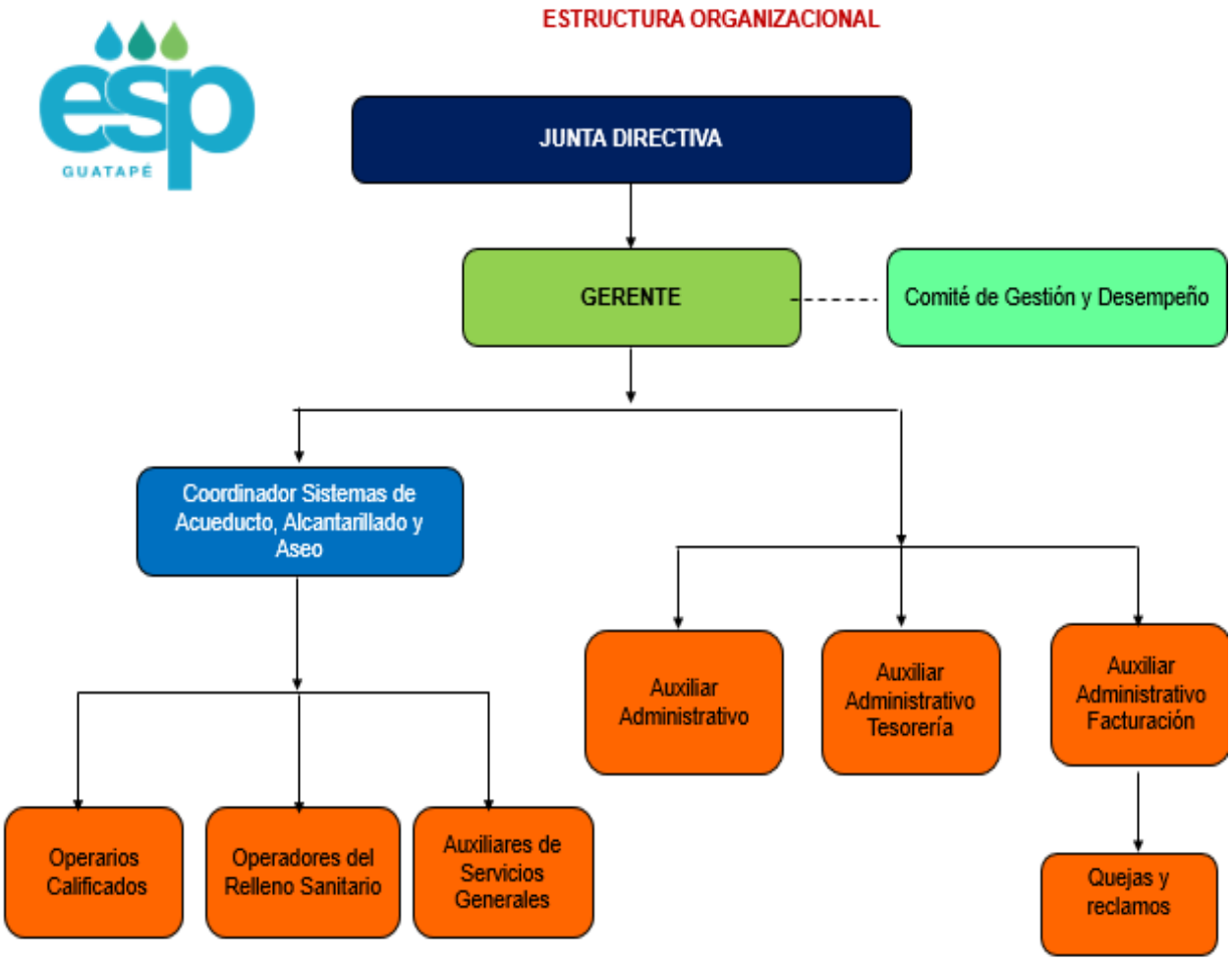
La política abarca también a clientes internos que son las dependencias que componen la estructura de la administración.

9. DIAGNOSTICO

Como línea de base tenemos la situación en que se encuentra la Empresa, el cual se observa en el siguiente cuadro:

ITEM	DESCRIPCION	EXISTE	NO EXISTE	EN CONSTRUCCIÓN	EVIDENCIA	OBSERVA CIONES	RECOMENDACIONES
1	Modelo de Operación por procesos	x			x	Actualizar	Actualizar el modelo de operación por procesos
2	Mapa de procesos	X			x	Actualizar	Actualizar el mapa de procesos
3	Caracterización procesos y procedimientos	x			X	Actualizar	Actualizar la caracterización de procesos y procedimientos
4	Manual de procesos y procedimientos	x			x	Actualizar	Actualizar el manual de procesos y procedimientos
5	Manual de Calidad	x			x	Actualizar	Implementar manual de calidad
6	Estructura orgánica	x			x	Actualizar	Actualizar Organigrama Institucional
7	Recursos físicos	x			x	Actualizar	Dotar de recursos físicos suficientes
8	Instalaciones	x			x	Actualizar	Contar con buenas condiciones en las instalaciones
9	Mobiliario	x			x	Actualizar	Contar con dotación necesaria
10	Inventario	x			x	Actualizar	Llevar registro oportuno de inventario

La estructura organizacional de la Empresa es la siguiente:



El Mapa de Procesos de la Empresa es el siguiente:

10. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

A continuación, se presentan las estrategias para llevar a cabo esta política:

- Contribuir al acercamiento entre la Empresa y el ciudadano

- Empleados comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios

- Estandarización tanto de trámites como de procedimientos internos.

- Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso de atención a los ciudadanospara la oferta de servicios

- Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos

- Fortalecer la capacitación y sensibilización en temáticas de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano

- Fomentar los principios constitucionales atinentes a la buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, economía, celeridad

- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la entidad, como elemento fundamental en la relación Estado/sociedad

11. POLITICA DE POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

11.1 ESTRUCTURA ORGANICA

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

11.2 CADENA DE VALOR

MIPG promueve 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. Esta definición o redefinición, es relevante y determinante a la hora de decidir en dónde es necesario fortalecer las capacidades de una organización. 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 y/o habilidades del personal.

11.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL O ADMINISTRATIVA

Dependiendo de los ajustes y cambios adelantados en las etapas anteriores, se debe revisar la pertinencia de realizar posibles cambios en la estructura de la entidad.

La estructura 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. De allí que cualquier cambio deba estar expresa y técnicamente justificado a partir de la cadena de valor definida y los procesos que la componen, pues son la principal unidad de análisis a la hora de determinar y fortalecer capacidades en las entidades.

Si se trata de entidades de la rama ejecutiva, la estructura se debe formalizar de acuerdo con el marco normativo que rige para el orden nacional o territorial, y las demás disposiciones que regulan temas asociados a la estructura, tales como plantas de personal, manuales de funciones y sistemas de nomenclatura y clasificación de empleos

11.4 PLANTA DE PERSONAL

Tal como se señaló en la dimensión de Talento Humano, éste es el recurso fundamental para garantizar el funcionamiento de la organización y la entrega de productos con oportunidad y calidad. Por lo tanto, es importante 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

institucional. De allí que la relación “procesos – estructura – planta”, tenga un punto de encuentro en instrumentos de análisis como las cargas de trabajo.

11.5 TRABAJAR POR PROCESOS

Uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos. De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008), la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados.

Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública (CLAD: 2008).

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

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

- 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 identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macro procesos).

- 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).

12. ARMONIZACION Y COORDINACIÓN

La política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos, se armonizará en concordancia con los lineamientos que imparte la función pública, que al interior de la entidad la implementará el Área de Talento Humano o a quien se delegue; el MIPG coordinado por el Área de Control Interno y los demás procesos desarrollados por La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S.

13. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S

14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

ESTRATÉGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Estandarización tanto de trámites como de procedimientos internos.	Manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos actualizado	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Análisis normativo de cadauno de los componentes del trámite.	Normograma	Normograma Elaborado	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Mejora de trámites, procesos y procedimientosinternos	Manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos actualizado	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacció naplicada	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Fortalecer la capacitación y sensibilización en temáticas de eficiencia administrativa y servicio alciudadano.	Capacitación en Servicio al ciudadano	Capacitación en Servicio al ciudadano realizada	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Cobertura y fortalecimientode los canales de acceso de atención a los ciudadanos para la ofertade servicios.	Canales de Información	Canales de Información en operación	Todas las dependencias	Diciembre de 2022
Contribuir al acercamiento entre la Administración pública y el Ciudadano	Canales de Información	Canales de Información en operación	Todas las dependencias	Diciembre de 2022

15. CONTROL Y MEJORA

Cada uno de los planes, proyectos o programas tienen un responsable, en algunos casos la responsabilidad es compartida. Cada dependencia responsable realiza el seguimiento a través de la herramienta que se tenga en cada proceso.

16. RECOMENDACIONES

- 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.

- Implementar la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos con el fin de lograr una gestión más eficiente para dar una ágil respuesta a solicitudes de la ciudadanía.

- Es necesario que todos los funcionarios de la entidad puedan entender la importancia de la política, debido a que 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.

17. VIGENCIA

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, rige a partir de la promulgación del Acto Administrativo que ordene su implementación.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por le ley o la función pública