

# Optimización de Procesos y Reformulación de Políticas Públicas para la Innovación Sostenible

## Municipio Caracolí, Antioquia

Dirección Territorial  
Antioquia

Estrategia de Asistencia  
Técnica Territorial 2024

Dirección de Fortalecimiento  
y Apoyo a la Gestión Estatal.

**Línea temática**

Innovación Pública

**Asistencia Técnica Territorial**

Optimización de Procesos y Reformulación de Políticas Públicas para la Innovación Sostenible

**Jorge Iván Bula Escobar**

Director Nacional de la ESAP

**Jaime Muñoz**

Director Territorial de la ESAP, Antioquia

**Hernán Darío Criollo**

Líder de Proyección Institucional, Dirección Territorial Antioquia

**Laura Melissa Arroyave Flórez**

Líder Territorial Asistencia Técnica, Dirección Territorial Antioquia

**Leidy Carolina Rivillas Gómez**

Profesional Especializado, Dirección Territorial Antioquia

**Mario Andrés Bedoya Ruiz**

Profesional Universitario, Dirección Territorial Antioquia

**Liduvina de los Santos Espitia Agamez**

Profesional Universitario, Dirección Territorial Antioquia

**Bladimir Roperó Verjel**

Monitor

Medellín, Antioquia

Agosto 2024

## Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	OBJETIVO .....	6
2.1.	Objetivo General .....	6
2.2.	Objetivos Específicos .....	6
3.	ALCANCE .....	7
3.1.	Integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	8
3.1.1.	Gestión de la Institución .....	8
3.1.2.	Talento Humano .....	8
3.1.3.	Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano .....	8
3.1.4.	Gestión del Conocimiento y la Innovación .....	9
3.1.5.	Control Interno .....	9
3.1.6.	Gestión del Desempeño .....	9
4.	GLOSARIO .....	9
5.	MARCO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD .....	11
5.1.	Misión .....	11
5.2.	Visión .....	11
5.3.	Principios y Valores .....	12
6.	MARCO METODOLÓGICO .....	13
7.	ANÁLISIS SITUACIONAL – LÍNEA BASE .....	14
8.	CONTEXTO MUNICIPAL .....	15
8.1.	Ubicación Geográfica y Descripción General .....	15
8.2.	Población y Demografía .....	16
8.3.	Economía y Actividades Productivas .....	16
8.4.	Infraestructura y Servicios Públicos .....	16
8.5.	Educación y Salud .....	16
8.6.	Índices de Desarrollo y Calidad de Vida .....	17
8.7.	Presupuesto Municipal y Financiación .....	17
9.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	17
9.1.	Política de Calidad .....	18
9.2.	Objetivos de la Calidad .....	18
9.4.	Política Documental .....	19
9.5.	Estructura de la Entidad por Procesos .....	20
9.6.	Mapa de Procesos Caracolí .....	23
9.7.	Información Documentada de los Procesos .....	24
9.7.1.	Formato de Procedimiento .....	27
10.	CONCLUSIONES .....	29
11.	RECOMENDACIONES .....	29
12.	REFERENCIAS .....	30

### Listado de Tablas

Tabla 1. Glosario.....	9
Tabla 2. Resultados medición de desempeño institucional 2023 < 40 puntos .....	14
Tabla 3. Roles y responsabilidades, sg caracolí .....	19
Tabla 4. Estructura de la entidad por procesos.....	20

### Listado de Figuras

Figura 1. Estructura orgánica caracolí .....	15
Figura 2. Pirámide documental sg caracolí .....	20
Figura 3. Mapa de procesos caracolí.....	23
Figura 4. Formato caracterización procesos, caracolí.....	25
Figura 5. Formato de procedimientos .....	28

## 1. Introducción

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) implementa la estrategia de Asistencia Técnica Territorial como parte integral del Sistema de Intervención y Fortalecimiento Nacional, con el objetivo de fortalecer la gobernanza y la generación de valor público y social dentro de las administraciones municipales. Prioriza su atención en los municipios de 5<sup>ta.</sup> y 6<sup>ta.</sup> categoría, PDET y/o aquellos que reflejan bajos porcentajes en la Medición del Desempeño Institucional MDI.

Asimismo, cabe resaltar que la confianza es el principio sobre el cual se fundamenta el proceso de asistencia técnica, entendiéndolo como eje fundamental de un Estado Abierto desde su enfoque territorial; alineándose a su vez, con las directrices dadas en el CONPES 4091 de 2022, el cual busca el fortalecimiento de las capacidades institucionales de las entidades públicas territoriales, mediante procesos de identificación de atención de necesidades y proposición subsiguiente de oferta – solución, consolidadas en el establecimiento de acciones sistémicas, lógicas y sostenibles que propendan por la generación de valor público y social; sirviéndose de los contenidos temáticos y técnicos que consolidan las nueve líneas temáticas que para el caso de la ESAP se ofertan a los territorios. Las acciones descritas en este manual no solo optimizan la eficiencia operativa, sino que también buscan reducir las brechas de acceso a servicios públicos, promoviendo una distribución más equitativa de recursos y una atención prioritaria a las comunidades más vulnerables.

Para el año 2024 la estrategia de ATT cuenta con líneas temáticas que se mencionan a continuación: contratación estatal, finanzas públicas, paz total, planes de desarrollo, políticas públicas, estructuración de proyectos, ordenamiento territorial, innovación pública y equidad de género; dentro de las cuales, para el caso del municipio de Caracolí, la asistencia se enfocó en la línea temática de Innovación Pública, bajo la identificación de necesidades evidenciadas como resultado de la caracterización y diagnóstico del territorio, a partir de la cual se estableció como menester el fortalecimiento en la Optimización de Procesos y Reformulación de Políticas Públicas para la Innovación Sostenible, buscando identificar que se dé cumplimiento a las disposiciones normativas y reglamentarias colombianas.

La presente asistencia tiene por finalidad generar una herramienta de gestión institucional que favorecerá la transparencia de manera eficiente y eficaz para el correcto cumplimiento de los fines esenciales del Estado, respecto a la satisfacción de necesidades de la ciudadanía. Se busca que sea implementada durante el cuatrienio 2024 – 2027.

El presente documento técnico aportará elementos y beneficios a la entidad y a la ciudadanía, tales como:

- ✓ Mejorar la eficiencia administrativa, optimizando los procesos realizados dentro de la entidad.
- ✓ Garantizar que los derechos ciudadanos se cumplan a cabalidad con la implementación de políticas públicas incluyentes y sostenibles dentro de los procesos y procedimientos de la entidad gubernamental.
- ✓ Trato igualitario respecto a las necesidades y expectativas de la población.
- ✓ Facilita la incorporación de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras para el desarrollo y bienestar de los ciudadanos.

Las mejoras en la eficiencia operativa y la transparencia no solo optimizan los procesos internos de la administración, sino que también aseguran una distribución más equitativa de los recursos,

promoviendo la justicia social y aumentando la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos.

También es oportuno señalar que para el desarrollo de la ATT se han surtido diferentes actividades de extracción de información de primera y segunda fuente, respecto al contexto de la entidad y sus dependencias teniendo como pilar la optimización de procesos y la reformulación de políticas públicas. Dichas actividades redundan en el establecimiento de premisas de entrada, que sirven de insumo en la elaboración de la presente ATT.

Este documento tiene la finalidad de servir como guía metodológica para la correcta optimización de procesos y la reformulación de políticas públicas; a través de un enfoque sistemático y orientado a resultados; busca identificar áreas de mejora con propuestas de soluciones y prácticas sostenibles, cadenas de contribuir al fortalecimiento y optimización de procesos del municipio de Caracolí, Antioquia.

## 2. Objetivo

### 2.1. Objetivo General

Documentar el Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad, con el fin de favorecer la eficiencia operativa frente a la promesa de valor de la entidad para con su ciudadanía; así como la toma de decisiones basadas en la evidencia, impactando la mejora continua y la generación de valor público.

### 2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las actividades de entrada y salida que conforman cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad; así, como sus clientes y proveedores internos y externos.
- ✓ Establecer los roles y las responsabilidades dentro de cada uno de los procesos que conforman la estructura orgánica de la entidad.
- ✓ Estructurar los indicadores clave de rendimiento – KPI por proceso; de forma tal, que permita medir el desempeño de los procesos y su conformidad respecto a las disposiciones normativas y reglamentarias aplicables.
- ✓ Articular a la estructura de procesos de la entidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; con el propósito de fortalecer el desempeño institucional respecto a la implementación del modelo y aumentar el puntaje de medición anual.
- ✓ Implementar mecanismos de mejora continua en los procesos de la entidad, garantizando que las lecciones aprendidas y las mejores prácticas se integren sistemáticamente para aumentar la eficiencia y la generación de valor público.
- ✓ Desarrollar iniciativas que promuevan la generación de valor público a través de la innovación y la participación ciudadana, asegurando que las políticas públicas reformuladas respondan de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.

### 3. Alcance

El alcance de la asistencia técnica en Innovación Pública para el municipio de Caracolí Antioquia; consiste en desarrollar e implementar un Manual de Procesos, que sirva como herramienta estratégica para mejorar la gestión administrativa del municipio, este manual estará diseñado para optimizar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos, mediante la incorporación de metodologías innovadoras, alineadas con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En primer lugar, la asistencia técnica incluye un diagnóstico de los procesos administrativos actuales en Caracolí; este diagnóstico se enfoca en identificar áreas críticas que requieren mejoras, así como oportunidades para la implementación de innovaciones que contribuyan a una gestión más eficiente y orientada al ciudadano. El diagnóstico se realizará utilizando herramientas de análisis participativo, lo que permitirá incorporar las perspectivas de los funcionarios públicos, ciudadanos y otros actores clave en la identificación de problemas y oportunidades.

Una vez completado el diagnóstico, se procedió al diseño de procesos innovadores, estos procesos serán integrados con base en metodologías de innovación pública como el pensamiento de diseño, la innovación abierta y las metodologías ágiles. El objetivo de este diseño es crear procesos que no solo mejoren la eficiencia y efectividad de la administración municipal, sino que promuevan una cultura de innovación continua dentro de la entidad. Los nuevos procesos estarán documentados en detalle en el manual, incluyendo diagramas de flujo, roles y responsabilidades y procedimientos específicos para su implementación.

Entre las recomendaciones dadas se propone el fortalecimiento del talento humano por medio de capacitación integral de los funcionarios públicos de Caracolí. Esta capacitación se enfocará en el uso y actualización del manual de procesos, asegurando que los funcionarios comprendan cómo aplicar las nuevas metodologías y estén preparados para liderar el cambio en la gestión de procesos dentro de la administración municipal, para este proceso se recomienda incluir la transferencia de conocimientos sobre herramientas de innovación pública, permitiendo a la entidad continuar mejorando sus procesos en el futuro.

Finalmente, el Manual de Procesos será implementado en todas las áreas de la administración municipal. Este manual no solo documentará los procesos reingenierizados, sino que también proporcionará guías detalladas para su implementación, incluyendo indicadores de gestión, que permitirán monitorear y evaluar la efectividad de los procesos a lo largo del tiempo. Además, se incluirán recomendaciones para la sostenibilidad y mejora continua de los procesos, asegurando que el municipio de Caracolí esté preparado para adaptarse a las demandas del entorno cambiante y mejorar continuamente la calidad de vida de sus ciudadanos.

El producto final de esta asistencia técnica será un Manual de Procesos para la Innovación Pública en Caracolí, que servirá como una herramienta integral para transformar la gestión pública en el municipio, garantizando que los servicios públicos sean más eficientes, transparentes y orientados a las necesidades de la comunidad. Este manual estará respaldado por un enfoque metodológico riguroso, asegurando su viabilidad en el contexto de la entidad territorial.

### **3.1. Integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es el marco rector para la administración pública en Colombia, proporciona un conjunto de directrices y herramientas que buscan mejorar la eficiencia, transparencia y eficacia en la gestión pública; en consecuencia, la asistencia técnica se desarrollará en estricta alineación con los principios y lineamientos del MIPG, asegurando que todas las intervenciones y procesos diseñados estén en consonancia con los estándares nacionales y contribuyan al fortalecimiento institucional del municipio. (Departamento administrativo de la función pública, 2021)

El MIPG se estructura en torno a siete dimensiones clave: Gestión de la Institución, Talento Humano, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Control Interno, y Gestión del Desempeño; estas dimensiones guiarán el desarrollo del Manual de Procesos, garantizando que la gestión ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, refleje los principios de buen gobierno promovidos por el MIPG. (Departamento administrativo de la función pública, 2021)

#### **3.1.1. Gestión de la Institución**

En la dimensión de Gestión de la Institución, se prioriza la estandarización y optimización de los procesos administrativos esenciales para el funcionamiento eficiente del municipio. El manual está enfocado en identificar y mejorar aquellos procesos que impactan directamente en la capacidad del municipio para cumplir con su misión institucional, asegurando que estén alineados con los planes y políticas institucionales definidos en el Plan de Desarrollo 2024-2027 (Alcalde de Caracoli, 2024). Se implementarán mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir la eficacia de estos procesos y su contribución a los objetivos estratégicos del municipio. (Departamento Administrativo de Función pública, 2020)

#### **3.1.2. Talento Humano**

La dimensión de Talento Humano es fundamental para garantizar que los funcionarios públicos estén capacitados y motivados para implementar y mantener los nuevos procesos. El Manual de Procesos incluirá directrices para la gestión del talento humano, asegurando que los funcionarios tengan acceso a formación continua en innovación pública y que se promueva una cultura de mejora ininterrumpida dentro de la entidad. Además, se diseñarán procesos específicos para la gestión del desempeño y la motivación del personal, alineados con los principios de meritocracia y eficiencia establecidos por el MIPG. (Departamento Administrativo de Función pública, 2020)

#### **3.1.3. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano**

Uno de los pilares del MIPG es la promoción de la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública, en este sentido, la asistencia técnica desarrolla procesos que fortalecen la transparencia en la administración, asegurando que la ciudadanía tenga acceso a información clara y oportuna sobre la gestión municipal. Se busca que se implementen, además, mecanismos de participación ciudadana que permitan a los habitantes involucrarse en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos, asimismo, se mejorarán los procesos de atención al ciudadano, garantizando que sean más accesibles y eficientes, y que respondan de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.

### 3.1.4. Gestión del Conocimiento y la Innovación

La Gestión del Conocimiento y la Innovación es otra dimensión clave del MIPG que se integra en el manual de procesos. Se fomenta la creación y el intercambio de conocimiento dentro de la administración municipal, promoviendo la innovación como una herramienta para mejorar los procesos y servicios públicos. Los nuevos procesos diseñados incluyen prácticas de gestión del conocimiento que permiten a la administración capturar, compartir y aplicar el conocimiento generado a través de las diversas intervenciones y proyectos de innovación pública, además, se establecen indicadores de innovación que permiten medir el impacto de las nuevas prácticas y su contribución a la mejora continua. (Departamento Administrativo de Función pública, 2020)

### 3.1.5. Control Interno

El control interno es un componente esencial del MIPG y será integrado en todos los procesos reingenierizados, diseñando mecanismos de control y auditoría interna que aseguren la legalidad, eficiencia y transparencia en la ejecución de los procesos administrativos, estos mecanismos permitirán identificar y corregir cualquier desviación en la implementación de los procesos, garantizando que se mantengan alineados con los objetivos estratégicos del municipio y con las normativas vigentes. (Departamento Administrativo de Función pública, 2020)

### 3.1.6. Gestión del Desempeño

Finalmente, la dimensión de Gestión del Desempeño del MIPG será crucial para evaluar la efectividad del manual, por lo que se establecen indicadores claros y medibles para cada uno de los procesos implementados, permitiendo un seguimiento continuo de su desempeño y su contribución a los objetivos de la administración municipal, estos indicadores estarán alineados con los estándares del MIPG, asegurando que la entidad pueda reportar de manera efectiva su progreso y logros en la implementación de los nuevos procesos. (Departamento Administrativo de Función pública, 2020)

## 4. Glosario

Tabla 1.

Glosario

TÉRMINO - CONCEPTO	DEFINICIÓN	IMPACTO EN LA CIUDADANÍA
ATT	Asistencia Técnica Territorial: estrategia que busca fortalecer la gobernanza y la capacidad de gestión de las administraciones municipales, especialmente en aquellas con bajos niveles de desempeño institucional.	Al fortalecer los diferentes procesos de la entidad territorial, impacta positivamente a la ciudadanía, generando valor público y social.
ESAP	Escuela Superior de Administración Pública: establecimiento público del orden nacional dedicado a la formación de profesionales en Administración Pública y gestión del Estado, entre otras actividades.	Al preparar a sus egresados para que sean servidores públicos transparentes, con conocimiento de las verdaderas funciones del Estado, serán líderes en sus comunidades y contribuirán a mejorar el acceso a los servicios que impliquen equidad y mejor calidad de vida a la comunidad.

TÉRMINO - CONCEPTO	DEFINICIÓN	IMPACTO EN LA CIUDADANÍA
<b>PDET</b>	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial: iniciativa del gobierno colombiano para promover el desarrollo sostenible en territorios afectados por el conflicto armado.	Permite desarrollar proyectos sostenibles y sustentables, que benefician a las comunidades rurales víctimas del conflicto armado, brindándoles los medios para superar la violencia, salir de la pobreza y surgir con resiliencia.
<b>MDI</b>	Modelo de Desarrollo Institucional: estrategia que busca fortalecer las capacidades de las entidades públicas territoriales, para mejorar su gestión y servicio a la ciudadanía.	La entidad territorial con capacidad de gestión beneficia de forma eficiente a sus comunidades.
<b>CONPES 4091</b>	Consejo Nacional de Política Económica y Social 4091 de 2022: Documento que establece directrices para el fortalecimiento de las capacidades institucionales de las entidades públicas territoriales en Colombia, promoviendo la identificación de necesidades y propuestas de solución sostenibles.	Al identificar necesidades, permite buscar soluciones sostenibles a las diferentes problemáticas evidenciadas en las comunidades, buscando su impacto positivo y brindando mejor calidad de vida a la población.
<b>Manual</b>	Documento que compila información, directrices y normas sobre un tema específico, es utilizado como guía para la ejecución de tareas y procesos dentro de una organización o entidad.	La organización en la entidad permite a los funcionarios atender a la ciudadanía con eficiencia y eficacia, lo cual redundará en beneficio de la población.
<b>Procesos</b>	Conjunto de actividades interrelacionadas, que transforman insumos en productos o servicios, siguiendo un flujo de trabajo definido para alcanzar un objetivo específico.	Al alcanzar o cumplir los objetivos específicos con mayor efectividad, se brindan beneficios y mejores resultados a la ciudadanía
<b>Procedimiento</b>	Secuencia de pasos o acciones que deben seguirse para realizar una tarea o actividad, de manera sistemática y ordenada, asegurando la consistencia y calidad en los resultados.	Permite garantizar la calidad y consistencia de los procesos, para lograr resultados eficaces que benefician a la población
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>	Documento que describe de manera detallada las actividades, pasos y normas que deben seguirse para llevar a cabo las funciones y tareas dentro de una institución u organización; con el objetivo de estandarizar y sistematizar los procesos para mejorar la eficiencia y efectividad.	Contar con esta guía permite a la entidad territorial estandarizar todos sus procesos y brindar una atención ágil y oportuna a sus conciudadanos, ofreciendo valor público y social.
<b>Normatividad</b>	Conjunto de normas y regulaciones que rigen el funcionamiento de las entidades públicas, estableciendo procedimientos y lineamientos para su gestión.	Garantiza los derechos y beneficios a los que accede la población, como consecuencia de la gestión administrativa del Estado colombiano
<b>Transparencia en la Gestión Pública</b>	Principio que implica que las entidades deben operar de manera abierta y accesible, permitiendo a los ciudadanos conocer y entender las decisiones y acciones del gobierno.	A través de este principio, los habitantes de un territorio pueden acceder a la información de las decisiones tomadas por sus mandatarios
<b>Estrategias de Planeación</b>	Acciones planificadas que buscan mejorar la gestión y administración de documentos y archivos dentro de una entidad.	Permite mejor atención a la ciudadanía ya los medios de atención a la misma, y por ende mejor calidad de vida a los pobladores al establecer acciones eficaces.

TÉRMINO - CONCEPTO	DEFINICIÓN	IMPACTO EN LA CIUDADANÍA
<b>Transparencia</b>	Principio que implica la obligación de las entidades públicas de proporcionar información clara y accesible sobre su gestión, promoviendo la rendición de cuentas y la participación ciudadana.	Garantiza mayor credibilidad y acercamiento con las entidades del Estado, generando confianza a la población.
<b>Función Pública</b>	Conjunto de actividades y responsabilidades que desempeñan los servidores públicos en ejercicio de sus funciones. Se regulan por normas y principios establecidos en la legislación colombiana.	Establece directrices y responsabilidades a cada funcionario en las diferentes dependencias de la entidad territorial, lo cual garantiza la atención con dignidad al ciudadano.
<b>Sostenibilidad</b>	Capacidad de una entidad u organización para operar de manera eficiente y responsable; garantizando el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de sus funciones, en beneficio de la comunidad y el medio ambiente.	La estabilidad y sostenibilidad del ente territorial en todos los campos; garantiza la correcta ejecución de las funciones del Estado y genera tranquilidad y confianza a las comunidades.
<b>Valor Público y Social</b>	Beneficios que se generan para la comunidad, a través de la gestión eficiente de los recursos y la información pública, promoviendo el bienestar y la calidad de vida.	Al promover el bienestar y la calidad de vida en los pobladores del territorio, se contará con una comunidad satisfecha dado al acceso a los servicios ofrecidos por el Estado
<b>Sostenibilidad del Territorio</b>	Capacidad de una entidad pública para gestionar sus recursos y procesos; de manera que se garantice el bienestar de la comunidad y la preservación del medio ambiente a largo plazo.	una entidad territorial autosostenible cuenta con capacidad fiscal para garantizar mejor calidad de vida a sus pobladores con atención eficaz a sus derechos y acceso a servicios.

Fuente: Elaboración propia con datos de diversas fuentes

## 5. Marco estratégico de la entidad

### 5.1. Misión

La transformación municipal como principal propósito de la apuesta “Juntos por el Progreso de Caracolí”, requiere llevar al municipio a otro nivel de desarrollo socioeconómico, que permita la disminución de la pobreza, la generación de riqueza, la seguridad, y ampliar las posibilidades y oportunidades para todos, cuidando el equilibrio entre bienestar humano y el medio ambiente para alcanzar el logro de un territorio con desarrollo económico, con justicia y en armonía con la naturaleza. (Municipio de Caracolí, 2024a)

### 5.2. Visión

Para el 2027, Caracolí se inserta de forma efectiva a los modelos de desarrollo económico y social en la subregión, en el departamento y en el país de forma participativa, democrática, inclusiva y bajo los lineamientos de las apuestas del Gobierno Departamental, Nacional, así como de los acuerdos internacionales. Proveerá bienestar a la comunidad a través de la generación de empleo, la disminución de la pobreza, el desarrollo agropecuario, la sostenibilidad, la justicia y la construcción de paz. Para este propósito, el gobierno local llevará a cabo acciones de fomento orientadas a que los principales actores de la inserción sean los individuos, las comunidades de forma asociativa y el sector privado, mediante la apropiación y el desarrollo del conocimiento, la innovación y las iniciativas emprendedoras. (Municipio de Caracolí, 2024a)

### 5.3. Principios y Valores

✓ Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Responsabilidad

Administrar, reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. Se responsable es hacerse responsable de los actos realizados por nosotros mismos, aceptando las consecuencias sean buenas o malas. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Eficacia

Consiste en lograr o hacer lo que se debe hacer en busca de un objetivo en el ámbito de la función pública; es el criterio institucional que revela la competencia administrativa para alcanzar los objetivos propuestos, sin distraerse en actividades que no tengan relación directa con estos. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Transparencia

Realizar de manera visible todas las actuaciones como institución pública y proporcionar la información de interés general relacionada con el funcionamiento, procedimientos internos, manejo de los recursos, etc. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Eficiencia

Es la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Moralidad

Es comportarse con conformidad y coherencia con los preceptos de la moral establecida y aceptada. Es el conjunto de creencias, costumbres, valores y normas que asume una persona o un grupo social y que de alguna manera funciona como especie de guía a la hora de la acción. Es decir, la moral nos ayuda a saber qué acciones son correctas y cuáles no lo son. (Municipio de Caracolí, 2020)

✓ Publicidad

La Alcaldía de Caracolí y los funcionarios deben garantizar que la información sea pública, salvo aquella clasificada, reservada o limitada por disposición constitucional o legal. (Municipio de Caracolí, 2020)

## 6. Marco metodológico

El municipio de Caracolí, en torno a la pretensión de fortalecer su gestión institucional; como mecanismo para movilizar sus acciones en pro del cumplimiento de su direccionamiento estratégico y objetivos, encontró como oportunidad de mejora la estructuración de su cadena de valor, que permitirá garantizar los derechos de su ciudadanía y generar valor público y social.

La documentación de procesos a través de un instrumento de gestión al servicio de la entidad favorecerá su seguimiento y evidenciará la conformidad con su desempeño; respecto a los requisitos normativos y reglamentarios que cobijan a la entidad por su naturaleza. Por tanto, en el marco del desarrollo de la ATT en el municipio, se optó por documentar el Manual de Procesos y Procedimientos, como elementos de ruta de la gestión pública y de la gobernanza en el territorio. Por lo cual, en virtud del cumplimiento del propósito, el grupo de trabajo de la ESAP en articulación con el territorio emprendió varios momentos que permitieron materializar el Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad.

El primero de ellos, se basó en la recolección de fuentes de información de valor que permitió entender el contexto del territorio, sus dinámicas y su estructura organizacional, de cara a la generación de valor público y social y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de su ciudadanía y de los clientes internos de la entidad.

Además, en un segundo momento se desarrolló la visita al territorio, dentro de la cual se aplicó a modo de entrevista con directivos y funcionarios de la entidad, una lista de chequeo que permite identificar las actividades de entrada y salida de los procesos en torno al ciclo de mejora continua PHVA (planear – hacer – verificar – actuar). Lo que, a su vez, permitió entender el contexto de la entidad, respecto a la conformación de su cadena de valor y a la ubicación de cada uno de los procesos dentro de ella, entendiendo la cadena de valor como los niveles estratégicos, de apoyo, misional y de evaluación y control.

La aplicación de diferentes fuentes de información y métodos de análisis de esta; propició entrada de valor a la estructuración del Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad, como herramienta clave de gestión para la mejora continua, el fortalecimiento institucional y el restablecimiento de la confianza ciudadana en la institucionalidad. Además, una vez aprobado, socializado e implementado; reflejará favorablemente la Medición del Desempeño Institucional anualmente, mediante la gestión integrada de MIPG con los demás sistemas documentales y de gestión de la entidad. Por último, la herramienta permite la retención de conocimiento tácito y explícito de la entidad, al consolidar elementos de gestión de la información que mitigan su fuga de.

Finalmente, la metodología no solo se centrará en la reingeniería de procesos existentes para mejorar la eficiencia, sino que también incorporará ciclos de mejora continua y mecanismos para medir y maximizar el valor público generado, asegurando que cada proceso reformulado contribuya de manera significativa al bienestar de la comunidad.

### 7. Análisis situacional – línea base

Con base en la caracterización y diagnóstico realizado a la entidad territorial, en el marco de la gestión de sus procesos y procedimientos, así como de su documentación con el fin de permitir una adecuada toma de decisiones basada en la evidencia que aporte a la mejora continua de la entidad; y enmarcado en la recolección de datos mediante la aplicación de diferentes metodologías, se puede observar que:

- ✓ El puntaje de la entidad en la Medición de Desempeño Institucional de la vigencia de 2023 fue de 40,4 puntos; estando su grupo par por encima con una puntuación de 52,11. Del análisis realizado a los resultados publicados por Función Pública, se relacionan en la siguiente tabla las dimensiones y políticas calificadas por debajo de los 40 puntos (Departamento Administrativo de Función Pública [DAFP], 2024)

**Tabla 2.**

*Resultados Medición de Desempeño Institucional 2023 < 40 puntos*

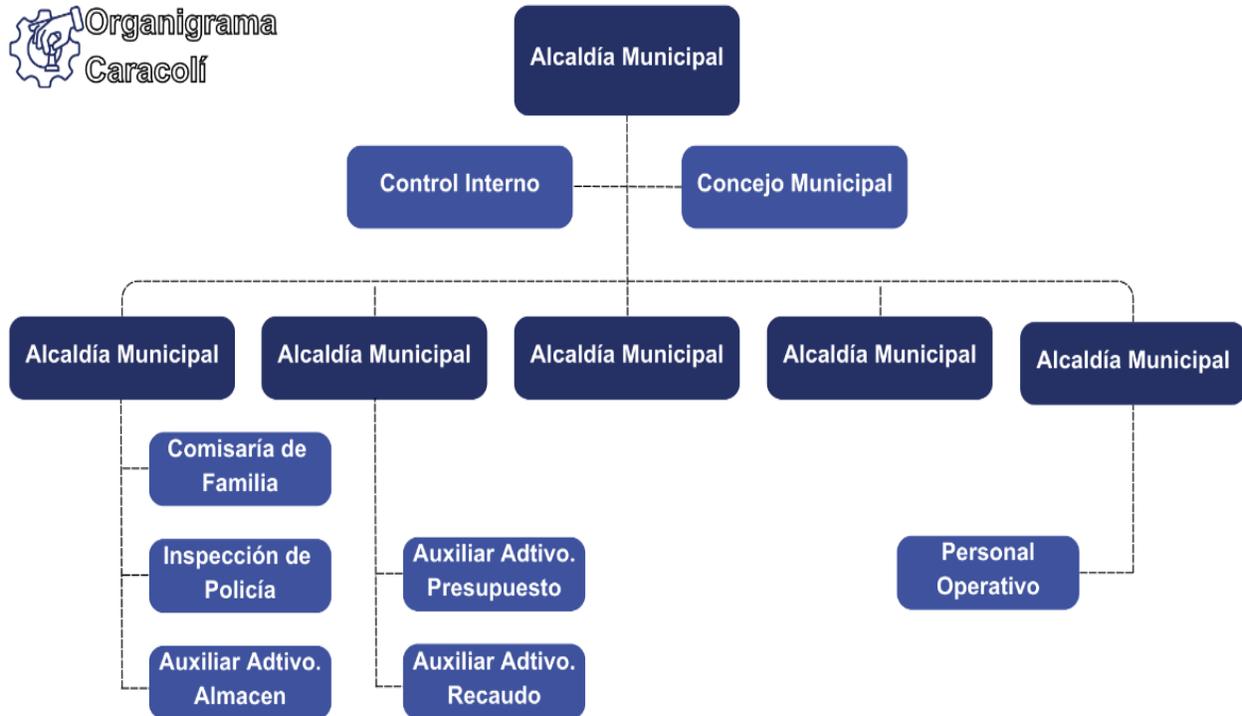
DIMENSIONES		
No. DIMENSIÓN	NOMBRE	PUNTAJE
No. 1	Talento Humano	18,7
No. 5	Información y Comunicación	22,7
No. 6	Gestión del Conocimiento y la Innovación	39,5
POLÍTICAS		
No. POLÍTICA	NOMBRE	PUNTAJE
No. 01	Gestión estratégica del Talento Humano	28,1
No. 02	Integridad	14,6
No. 08	Seguridad Digital	27,1
No. 12	Racionalización de Trámites	22,0
No. 15	Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción	22,5
No. 16	Gestión Documental	24,1
No. 17	Gestión de la Información Estadística	21,8
No. 18	Gestión del Conocimiento	39,5
No. 19	Control Interno	38,5

Fuente: elaboración propia con datos de Función Pública (2024).

- ✓ La entidad territorial a través de su organigrama refleja la realidad administrativa de sus dependencias, y con ello la distribución de los roles y responsabilidades encaminadas al cumplimiento de su direccionamiento estratégico; por ello, mediante el Decreto 086 del 10 de noviembre de 2015 (Municipio de Caracolí, 2015), la entidad adopta la estructura orgánica de la Administración Municipal, fruto de la reestructuración adelantada en la vigencia 2014; representada en la siguiente figura:

Figura 1.

Estructura Orgánica Caracolí



Fuente: elaboración propia con datos del municipio de Caracolí (2015).

- ✓ Mediante el Decreto 046 del 01 de junio de 2015 la entidad adopta el Manual de Funciones y Competencias, con el fin de delimitar las actuaciones de la gestión pública y así mismo, aportar a la optimización de las actividades a través, de las cuales se generan valor público y social dentro del municipio. [08]

El manual de funciones, a su vez, permite realizar medición y seguimiento al desempeño de los funcionarios, con el propósito de impactar su calidad de vida y el fortalecimiento de sus competencias para la adecuada prestación del servicio al ciudadano y el restablecimiento de la confianza en la institucionalidad.

## 8. Contexto municipal

### 8.1. Ubicación Geográfica y Descripción General

Caracolí es un municipio de la subregión del Nordeste del departamento de Antioquia, en la región del Magdalena Medio. Su posición geográfica es estratégica, pero presenta retos en conectividad debido a su ubicación montañosa. El municipio cuenta con una extensión total de 263 km<sup>2</sup>, de los cuales 259.8 km<sup>2</sup> corresponden a la zona rural y solo 3.2 km<sup>2</sup> a la zona urbana. Su clima es cálido, con una temperatura promedio de 26°C, y se encuentra a una altitud de 625 metros sobre el nivel del mar. (Municipio de Caracolí, 2024a)

## 8.2. Población y Demografía

Según las proyecciones del DANE para 2024, Caracolí tiene una población de 4.824 habitantes, distribuidos de la siguiente manera: 3.100 personas (64,3%) residen en la cabecera municipal, mientras que 1.724 personas (35,7%) habitan en zonas rurales dispersas. Esta distribución muestra un leve aumento en la población urbana en comparación con años anteriores, reflejando un patrón de urbanización creciente. (DNP Terridata, 2024)

La estructura demográfica de Caracolí es equilibrada en términos de género, con 2.417 hombres (50,1%) y 2.407 mujeres (49,9%). Este equilibrio poblacional implica la necesidad de políticas públicas que promuevan la equidad de género; con un enfoque en la generación de ingresos, el emprendimiento, la salud y el bienestar para ambos sexos. (DNP Terridata, 2024)

En cuanto a la población por grupos de edad, se destaca una distribución que requiere atención especial en políticas para la niñez, juventud y adultos mayores. Para 2024, la mayor concentración se encuentra en los grupos etarios de 5 a 9 años y de 55 a 59 años, lo que demanda acciones específicas en salud, educación y protección social. (DNP Terridata, 2024)

## 8.3. Economía y Actividades Productivas

La economía de Caracolí se basa principalmente en la agricultura, con cultivos representativos como el café, plátano y cacao. Estas actividades son esenciales para la subsistencia de la población rural, aunque enfrentan desafíos relacionados con la falta de infraestructura adecuada, acceso limitado a mercados y variaciones climáticas. El Plan de Desarrollo 2024-2027 subraya la necesidad de diversificar la economía local mediante la promoción de la agroindustria y la creación de pequeñas y medianas empresas que puedan añadir valor a los productos agrícolas locales.

## 8.4. Infraestructura y Servicios Públicos

Caracolí presenta retos significativos en términos de infraestructura. Las vías de acceso al municipio requieren mejoras sustanciales para garantizar un transporte eficiente. Además, la infraestructura de servicios públicos, como el suministro de agua potable y energía eléctrica, necesita fortalecerse, especialmente en las zonas rurales. (Municipio de Caracolí, 2024a)

El municipio ha identificado la modernización de la infraestructura como una prioridad en su Plan de Desarrollo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y apoyar el desarrollo económico local. Se prevé que la asistencia técnica en Innovación Pública contribuya a la mejora de los procesos administrativos relacionados con la gestión y ejecución de proyectos de infraestructura. (Municipio de Caracolí, 2024a)

## 8.5. Educación y Salud

El sistema educativo en Caracolí incluye instituciones de educación básica y media, aunque enfrenta desafíos en cuanto a cobertura y calidad, especialmente en áreas rurales. La migración de jóvenes hacia centros urbanos en busca de educación superior es un fenómeno común, lo que subraya la necesidad de fortalecer las oportunidades educativas dentro del municipio. (Municipio de Caracolí, 2024a)

En el sector salud, Caracolí cuenta con un centro de salud que ofrece servicios básicos a la población, pero carece de atención especializada. Esto obliga a los residentes a trasladarse a otros municipios o a la ciudad de Medellín, para recibir servicios de salud más complejos. El Plan de Desarrollo destaca la necesidad de mejorar la infraestructura y los servicios de salud locales, para garantizar una atención adecuada a toda la población. (Municipio de Caracolí, 2024a)

## 8.6. Índices de Desarrollo y Calidad de Vida

Caracolí presenta desafíos en varios indicadores de desarrollo. Según el último reporte del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN IV), una parte significativa de la población se encuentra en condiciones de pobreza o vulnerabilidad. En particular, 974 personas pertenecen al grupo "A" (pobreza extrema), 2.046 al grupo "B" (hogares pobres con mayor capacidad de generar ingresos), y 1.021 al grupo "C" (hogares en condiciones de vulnerabilidad). (DNP Terridata, 2024)

El municipio también enfrenta retos en términos de pobreza multidimensional y acceso a servicios básicos. Estos indicadores reflejan la necesidad urgente de implementar políticas públicas que promuevan la equidad social y mejoren las condiciones de vida de la población más vulnerable. (Municipio de Caracolí, 2024a)

## 8.7. Presupuesto Municipal y Financiación

El presupuesto municipal de Caracolí para el periodo 2024-2027 se ha estructurado para abordar las prioridades establecidas en el Plan de Desarrollo. Se espera que el municipio invierta recursos significativos en infraestructura, salud, educación y desarrollo económico. Sin embargo, la limitada disponibilidad de recursos subraya la importancia de una gestión eficiente del presupuesto, así como la necesidad de buscar fuentes adicionales de financiación, tanto a nivel departamental como nacional. (Municipio de Caracolí, 2024a)

El Plan Plurianual de Inversiones; enmarcado en el Sistema General de Regalías (SGR), proyecta una inversión significativa durante el cuatrienio, con un enfoque en la sostenibilidad y la mejora de la infraestructura local. (Municipio de Caracolí, 2024a)

## 9. Manual de Procesos y procedimientos

La estructura orgánica del municipio, como se puede observar en el capítulo No. 7, es una estructura mixta, dentro de la cual, las interacciones jerárquicas se encuentran de manera vertical y horizontal; permitiendo que el flujo de las acciones sea articulado, en pro de la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la entidad para con sus ciudadanos.

Por tanto, el Manual de Procesos permite a la entidad por medio del fortalecimiento de la información documentada de los procesos y procedimientos; realizar seguimiento, monitoreo y control para una propicia y oportuna toma de decisiones basada en la evidencia, con la que pueda prevenirse y mitigarse la posible materialización de riesgos que desencadenen efectos no deseados dentro del contexto organizacional.

Así mismo, entender a la organización y su contexto como un universo en el que de forma sistémica y sistematizada se obtengan los resultados planeados; se encontrara en la integración y convergencia de los diferentes modelos y sistemas de gestión como MIPG, el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC a la luz de la NTC 9001:2015 y otros sistemas como el ambiental, el vehículo conductor del éxito y de la satisfacción de las necesidades y expectativas de la

ciudadanía; así, como la generación de valor público y social que aporte al restablecimiento de la relación Estado – Ciudadano.

En ese sentido, la innovación pública y sus elementos interactivos y creativos brinda herramientas a la entidad territorial, para que desde la co-creación se encuentren soluciones, se creen alternativas y se impacte el desarrollo, la competitividad y la sostenibilidad de territorio y sus habitantes, obteniendo a cambio la mejora en el bienestar, la calidad de vida y el desempeño de la administración pública.

### **9.1. Política de Calidad**

La Alcaldía Municipal de Caracolí, frente al propósito de impactar el desempeño respecto a su contexto interno y externo; se compromete a estructurar su cadena de valor de forma tal que desde la perspectiva de la mejora permita la conformidad de los procesos de la entidad frente a las disposiciones normativas, legales y reglamentarias; así, como al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en torno a la generación de valor público y social.

### **9.2. Objetivos de la Calidad**

- ✓ Planear las acciones para abordar riesgos y oportunidades en relacionadas al contexto de la organización y sus procesos; de forma tal que permita alcanzar los resultados esperados.
- ✓ Ejecutar actividades dentro de los procesos innovadoras, que aporten a la generación de valor público y social; a través, de mecanismos de participación ciudadana y de ejercicio de co-creación que impacten la eficiencia y la conformidad de los procesos, frente a los requisitos normativos, legales y reglamentarios.
- ✓ Evidenciar las oportunidades de mejora a través de la medición del impacto de las actividades, de tal forma, que permita encaminar los procesos a la consecución de los resultados previstos, el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los interesados y la conformidad de los procesos frente a los requisitos normativos, legales y reglamentarios.
- ✓ Implementar controles que permitan prevenir resultados no deseados dentro de la operación de la entidad; así, como estimar oportunamente las acciones que impacten la mejora continua y la toma de decisiones que favorezcan la gobernanza y la generación de valor público y social.

### **9.3. Roles y Responsabilidades**

Para que el sistema de gestión de la entidad se desarrolle de conformidad con lo previsto en los objetivos de calidad; es fundamental que todas las partes interesadas que interactúen con las actividades que enmarcan los procesos, ya sea desde su entrada o salida, tengan alto nivel de compromiso con la mejora continua y por consiguiente con el cumplimiento de las metas estratégicas y misionales de la organización; por tanto, el liderazgo de la Alta Dirección y el compromiso de los demás actores de la entidad, permitirán obtener los resultados reflejados en la generación de valor público y social; así, como en el desempeño eficiente de la entidad. En la

tabla relacionada a continuación, se expresan las responsabilidades de cada uno de los roles al interior de la entidad, respecto al desempeño del sistema de gestión.

**Tabla 3.**

*Roles y Responsabilidades, SG Caracolí*

Roles y Responsabilidades			
Rol	Cargo	Nivel	Descripción de la Responsabilidad
Alta Dirección	Alcalde	Directivo	La Alta Dirección debe velar porque el sistema de gestión de la entidad se encuentre conforme a los requisitos normativos, legales y reglamentarios; que impacten satisfactoriamente el servicio al ciudadano y a las demás partes interesadas de la entidad; así como, la integridad del sistema respecto al cumplimiento del direccionamiento estratégico de la entidad y a la generación de valor público y social deseado.
Líderes de los Procesos	Secretarios de Despacho	Directivo	Los secretarios de Despacho como líderes de los procesos al interior de la entidad deberán garantizar y controlar las actividades de los procesos, velando porque la información documentada se encuentre disponible y clara para la toma de decisiones, y además verificando que se estén realizando las salidas previstas. Así mismo, deberán realizar seguimiento a los riesgos que, desde su adecuada identificación, se puedan prevenir, evitando resultados no deseados en el desempeño de los procesos y el servicio al ciudadano.
Gestores de los Procesos	Funcionarios Públicos	Profesional Técnico Auxiliar	Es responsable de desempeñar las actividades de los procesos que gestionan, según los lineamientos dados desde la normatividad. Además, su enfoque al usuario debe permitir impactar tanto a su cliente interno como externo; de forma tal, que la cadena de valor sea virtuosa y que puedan tratarse las oportunidades de mejora para prevenir o evitar su repetición.
	Contratistas	Prestación de Servicios	
Control de los Procesos	Jefe de la Oficina de Control Interno	Control Interno	El seguimiento constante al desempeño de los procesos y sus riesgos asociados por parte de Control Interno; permitirá a la entidad actuar dentro de los principios de transparencia; así, como restablecer la confianza en la ciudadanía.

Fuente: elaboración propia.

#### 9.4. Política Documental

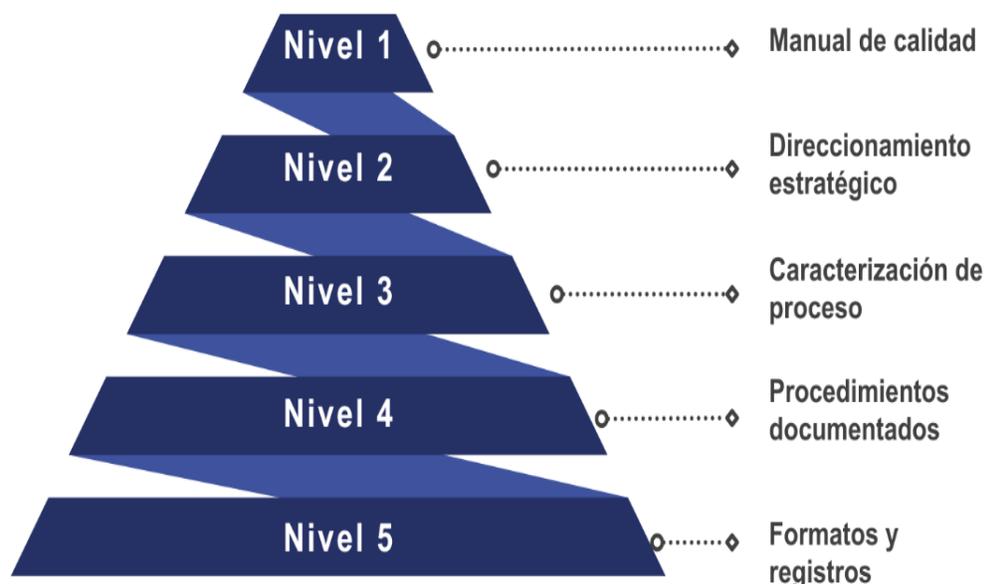
La estructura documental de los procesos de la entidad permite además de generar trazabilidad, toma de decisiones y aportar a la mejora continua; aporta a la transparencia y nutre el patrimonio histórico de la entidad, así como su conocimiento organizacional; por tanto, gestionar adecuadamente la información documentada aportará a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Atendiendo lo anterior, el municipio de Caracolí atenderá dentro del sistema de gestión la siguiente pirámide documental; en la cual, cada documento deberá desagregarse de aquellos de

nivel superior; con lo que, además, se salvaguardará la integridad del sistema y el orden sistémico de la gestión pública del municipio en torno a su estructura de procesos.

**Figura 2.**

*Pirámide documental SG Caracolí*



Fuente: elaboración propia.

### 9.5. Estructura de la Entidad por Procesos

La estructura por procesos de la entidad permite entender las interacciones que tienen cada uno de los procesos en cuanto a sus actividades de entrada y salida; además de comprender el nivel desde el cual cada uno de los procesos y procedimientos aportan al cumplimiento de los objetivos de la calidad, y al direccionamiento estratégico; con miras a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con aplicación de las disposiciones normativas, legales y reglamentarias. La siguiente tabla establece la estructura de los procesos, su codificación para la producción documental y su nivel.

**Tabla 4.**

*Estructura de la Entidad por Procesos.*

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS					
NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO
<b>Estratégico</b>	El nivel estratégico dentro del municipio de Caracolí se ubica en la cúspide de la pirámide jerárquica de los procesos; en él	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CAR-DE-01	Gestión de la Planeación Estratégica y Evaluación	PRO-PEE-01

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS							
NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO		
	se toman las decisiones de mayor impacto dentro de la entidad, por lo cual, de su oportunidad depende el bienestar de toda la organización. La planeación de este nivel es a largo plazo.	Gestión del Posicionamiento Institucional	CAR-PI-01	Gestión de la Planeación Presupuestal	PRO-GPP-01		
				Gestión de las Comunicaciones y la Participación Ciudadana	PRO-CPC-01		
				Gestión del Relacionamento Estratégico e Imagen Organizacional	PRO-REI-01		
				Gestión del Servicio y Atención a la Ciudadanía	PRO-SAC-01		
<b>Apoyo</b>	El nivel de apoyo en la entidad aporta al rendimiento del nivel misional al intervenir de manera directa en las interacciones y las acciones emprendidas con fines del cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico de la entidad.	Gestión de la Información y Transparencia	CAR-IT-01	Gestión Documental y de Archivo	PRO-GDA-01		
				Gestión de TIC'S	PRO-TIC-01		
				Gestión de la Transparencia y la Rendición de Cuentas	PRO-TRC-01		
		Gestión Jurídica y Contractual	CAR-JC-01	Gestión Contractual y de Adquisiciones	PRO-GCA-01		
				Gestión del Daño Antijurídico y Legal	PRO-DAL-01		
		Gestión del Mejoramiento Continuo	CAR-MC-01	Gestión del Desempeño, la Mejora Continua y la Innovación	PRO-DMC-01		
		Gestión del Talento Humano	CAR-TH-01	Gestión de la Administración del Talento Humano	PRO-ATH-01		
				Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo	PRO-SST-01		
				Gestión de la Competencia y el Bienestar Laboral	PRO-CBL-01		
				Gestión de la Nómina y las Prestaciones Sociales	PRO-NPS-01		
		Gestión de Hacienda y Tesoro	CAR-HT-01	Gestión de la Tesorería Municipal	PRO-GTM-01		
				Gestión Presupuestal, Financiera y Contable	PRO-GFC-01		
				Gestión Fiscal y Tributaria	PRO-GFT-01		
				Gestión de la Rendición de la Cuenta	PRO-GRC-01		
		<b>Misional</b>	El nivel misional, es el movilizador del propósito institucional, frente	Gestión del Orden Público y	CAR-OC-01	Gestión de la Convivencia y la	PRO-CSC-01

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS					
NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO
	a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás interesados. Su gestión se deriva en la generación de valor público y social que impacta el restablecimiento de la relación estado ciudadano y el desarrollo y la sostenibilidad territorial.	Convivencia Ciudadana		Seguridad Ciudadana	
				Gestión del Orden y Espacio Público	PRO-OEP-01
		Gestión de la Protección de la Vida y la Promoción de la Paz	CAR-PF-01	Gestión de la Protección Familiar	PRO-GPF-01
				Gestión de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes	PRO-DNA-01
				Gestión de Paz y DDHH	PRO-GPD-01
				Gestión de la Resocialización Carcelaria	PRO-GRC-01
		Gestión de la Organización Comunitaria y Participativa	CAR-CP-01	Gestión de las Organizaciones Sociales y Comunitarias	PRO-OSC-01
				Gestión de la Participación Ciudadana	PRO-GPC-01
		Gestión de la Educación	CAR-GE-01	Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa	PRO-IVE-01
				Gestión de la Planeación Educativa	PRO-GPE-01
				Gestión de la Cobertura Educativa	PRO-GCE-01
		Gestión de la Cultura, la Recreación y el Deporte	CAR-CD-01	Gestión del Deporte, la Recreación y la Promoción de Hábitos de Vida Saludables	PRO-DHV-01
				Gestión de la Cultura y la Creatividad	PRO-GCC-01
		Gestión del Desarrollo Territorial e Infraestructura	CAR-DI-01	Gestión de la Infraestructura Física	PRO-GIF-01
				Gestión del Ordenamiento Territorial	PRO-GOT-01
				Gestión de Hábitat y Vivienda	PRO-GCM-01
				Gestión del Riesgo	PRO-GR-01
				Gestión de la del Tránsito y el Transporte	PRO-GMT-01
				Gestión de los Servicios Públicos	PRO-GSP-01
				Gestión de la Información Geográfica y Poblacional	PRO-IGP-01

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS					
NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO
		Gestión de Salud y la Protección Social	CAR-SP-01	Gestión de los Derechos de Género e Diversidad Sexual	PRO-DGI-01
				Gestión de la Salud	PRO-GS-01
				Gestión de los Grupos Poblacionales e Inclusión	PRO-GPI-01
				Gestión de la Atención Integral a la Población	PRO-AIP-01
		Gestión de la Competitividad, Sostenibilidad Económica y Ambiental	CAR-CS-01	Gestión Medio Ambiental y el Recurso Hídrico	PRO-ARH-01
				Gestión de la Competitividad Rural	PRO-GCR-01
				Gestión de la Sostenibilidad y el Desarrollo Económico	PRO-SDE-01
				Gestión de la Seguridad Alimentaria	PRO-GSA-01
		Gestión de Bienes y Almacén	CAR-BA-01	Gestión de Bienes Muebles e Inmuebles	PRO-BMI-01
				Gestión Logística y de Almacén	PRO-GLA-01
<b>Evaluación y Control</b>	El nivel de evaluación y control aporta a la entidad desde su perspectiva independiente la posibilidad de emprender acciones que aporten a la transparencia y a la integridad de los procesos y de la gestión de ellos a través de los funcionarios y contratistas; garantizando el cumplimiento normativo y la administración pública enmarcada en la integridad.	Gestión del Control Interno Disciplinarios	CAR- CID-01	Gestión del Control Interno Disciplinario	PRO-CID-01
		Gestión del Control Interno	CAR-OCI-01	Gestión del Sistema de Control Interno	PRO-SCI-01

Fuente: elaboración propia, con datos de la descripción de la estructura orgánica y sus funciones, municipio caracolí Antioquia.

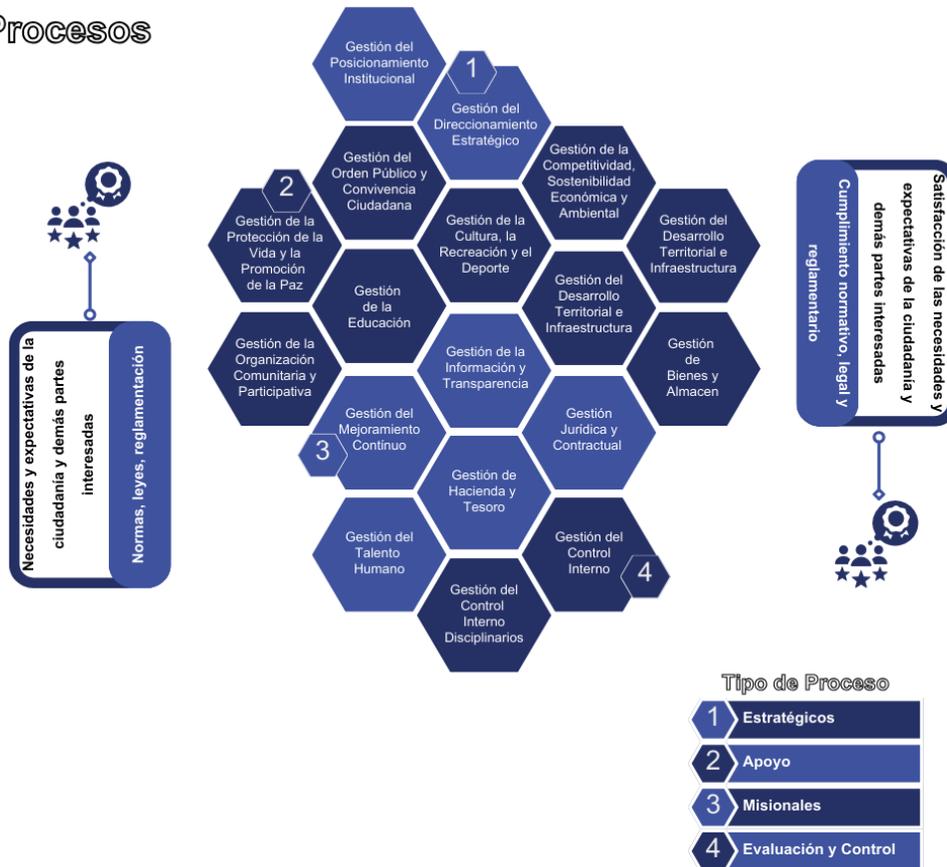
### 9.6. Mapa de Procesos Caracolí

El mapa de procesos permite entender de forma gráfica la composición jerárquica de los procesos de la entidad en cada uno de los niveles de la estructura organizacional; de tal forma, que pueda entenderse el impacto y la interacción de cada uno dentro del propósito institucional y su gestión en pro de la generación de valor público y social.

**Figura 3.**

Mapa de Procesos Caracolí

Mapa de  
Procesos



Fuente: elaboración propia.

**9.7. Información Documentada de los Procesos**

A través de la información documentada de los procesos la entidad puede establecer la integridad del Sistema de Gestión y su conformidad con los requisitos normativos, legales y reglamentarios; además, evidencia las interacciones de cada uno de los procesos en sus actividades de entrada y de salida, identificando con precisión el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad, de cara a la satisfacción de las necesidades de la comunidad y las partes interesadas.

Además de lo anterior, tener información disponible y actualizada de los procesos, permite a la Alta Dirección entender los cambios surgidos dentro del contexto, así, como las oportunidades de mejora que aporten a la toma de decisiones basadas en la evidencia y la mejora continua.

Las actividades de los procesos en la caracterización se delimitarán por el ciclo PHVA, y las entradas y salidas en cada momento del ciclo. Lo que redunda favorablemente en el actuar sistémico y lógico de la gestión por medio de procesos, de acuerdo a iniciativas de sostenibilidad, optimización de recursos y generación de valor público y social.

Realizar una adecuada gestión de la información documentada de los procesos de la entidad impactará la Medición del Desempeño Institucional realizada cada vigencia; desde la implementación de los Sistemas y Modelos aplicables a la entidad de manera integrada.

**Figura 4.**

*Formato Caracterización Procesos, Caracolí*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código		
			Versión		
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE XXXX		Fecha		
RECURSOS NECESARIOS		INDICADORES DEL PROCESO			
		Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia de Medición	
Humanos					
Infraestructura					
Ambiente para la Operación del Proceso					
Financieros					
TRÁMITE - OPA ASOCIADO AL PROCESO		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG EN LAS QUE PARTICIPA			
		Dimensión	Política	Autodiagnóstico	
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DEL SST			
PARTES INTERESADAS DEL PROCESO					
Internas		Externas			
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		REGISTROS O FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO			
OBJETIVO					
ALCANCE					
RESPONSABLE					
CICLO DE GESTIÓN DEL PROCESO					
Etapa del Proceso	Entrada		Actividad	Salida	
Planear	Proveedor	Insumo		Salida	Cliente
Etapa del Proceso	Entrada		Actividad	Salida	
Hacer	Proveedor	Insumo		Salida	Cliente
Etapa del Proceso	Entrada		Actividad	Salida	
Verificar	Proveedor	Insumo		Salida	Cliente
Etapa del Proceso	Entrada		Actividad	Salida	
Actuar	Proveedor	Insumo		Salida	Cliente
CONTROL DE CAMBIOS					
Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio			Versión	
	¿Qué se hizo?	¿Por qué se hizo?			
Elaboró	Revisó	Aprobó			
Fecha	Fecha	Fecha			

Fuente: elaboración propia.

Como se evidencia en la figura No.4, el formato de caracterización del proceso tiene varios niveles, que se detallarán a continuación, para realizar un adecuado diligenciamiento según los componentes propios de cada proceso y su nivel de interacción en el contexto de la entidad.

✓ Nivel No. 1 – *Datos del proceso a caracterizar*

Dentro de este nivel, se dispondrá el nombre del proceso, el código asignado en la estructura de la entidad por procesos (tabla No. 4), la versión (asignada según las modificaciones realizadas a la caracterización) y la fecha en la que se aplicó la última actualización.

✓ Nivel No. 2 – *Recursos y medición*

Recursos: la organización debe disponer de los recursos que sean necesarios para la planeación, implementación, seguimiento y mejoramiento del sistema de gestión; de forma que permitan movilizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad.

Medición: los indicadores de gestión son un elemento crucial para entender la conformidad del proceso frente a las metas propuestas, la conformidad del sistema y el compromiso con la mejora continua.

✓ Nivel No. 3 – *Requisitos Normativos y Trámites*

Requisitos: Se presentan los campos de los requisitos según las normas y modelos a integrar, con el fin de realizar una gestión que irrigue los sistemas que comprometen a la entidad y que desde sus características propias permiten al proceso impactar su conformidad y representar su compromiso frente a su cumplimiento.

Trámites y OPA: Se dispone este espacio para que el proceso pueda identificar y evidenciar los trámites y OPA que tienen a disposición de la ciudadanía.

✓ Nivel No. 4 – *Partes Interesadas del Proceso*

Al igual que en la entidad, los procesos tienen interesados internos y externos con quienes interactúan en la gestión de actividades de entrada y salida en sus flujos de gestión.

✓ Nivel No. 5 – *Documentos y Registros*

Documentos: Dentro de este componente de la caracterización, se debe disponer los documentos producidos por el proceso, o aquellos que fungen como lineamientos de gestión.

Registros: Se deben disponer los registros y/o formatos que implementa el proceso dentro de la ejecución de las actividades propias de su naturaleza.

✓ Nivel No. 6 – *Descripción del Proceso*

Objetivo: Se describe la esencia del proceso, así como su finalidad dentro del contexto de la entidad.

Alcance: El alcance permite estimar desde y hasta dónde llega el proceso; así, como sus interacciones con procesos y funcionarios principales.

Responsable: Será el funcionario o dependencia encargada de velar por la conformidad del proceso respecto a los componentes que integran el mismo, tanto normativos, reglamentarios y legales como el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, y su adecuado desempeño. Representa la autoridad dentro de la distribución de los roles y las responsabilidades del sistema de gestión.

✓ Nivel No. 7 – *Ciclo de Gestión del Proceso*

Etapas del Proceso: El ciclo de mejora continua es el elemento ruta de la estructuración de los procesos de la entidad, desde el Planear – Hacer – Verificar – Actuar.

Entrada: En la entrada se encuentran los proveedores del proceso, quienes brindan insumos con los que el proceso puede gestionar sus actividades. Cabe señalar que los proveedores pueden ser internos (otros procesos) y externos.

Actividad: En este campo se describen de manera detallada, sistémica y lógica los procedimientos y acciones a realizar dentro del proceso, considerando el tipo de entrada

realizado por el proveedor. El monitoreo de la actividad permite identificar posibles salidas no conformes.

Salida: Una vez gestionadas las actividades con base en sus entradas; el proceso arroja unas salidas, a ser entregadas al cliente interno o externo, según la naturaleza del proceso dentro de la cadena de valor de la entidad.

✓ Nivel No. 8 – *Control de Cambios*

En el control de cambios se dispone el qué y el para qué de la actualización de la información documentada del proceso caracterización; de forma tal, que permita identificar las oportunidades de mejora o eventos que estimularon la identificación de las oportunidades. Además, aporta a la conservación de la integridad del Sistema de Gestión.

Una vez realizado el proceso de análisis de la actualización, debe surtir la revisión y aprobación establecida dentro de la estructura jerárquica documental de la entidad; ser adoptada la actualización y comunicada a las partes interesadas que interactúan con el proceso.

### **9.7.1. Formato de Procedimiento**

Al igual que el proceso, tiene un formato o caracterización dentro del cual se pueden describir los componentes del universo de este; los procedimientos así mismo, deben estar documentados con el fin de aportar a la toma de decisiones y al entendimiento de las cuestiones que fruto del contexto de la entidad se ven impactadas por la gestión de las actividades salientes. Además, los registros y formatos fruto del desempeño del procedimiento aporta a la entidad evidencia para la toma de decisiones y aporta a la mejora continua. La figura 5 ilustra el formato de documentación de los procedimientos del municipio de Caracolí:

**Figura 5.***Formato de Procedimientos*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	
		<b>Versión</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE XXXX</b>	<b>Fecha</b>	

<b>1. OBJETIVO</b>	
<b>2. ALCANCE</b>	
<b>3. RESPONSABLE</b>	

<b>4. DEFINICIONES</b>	
Término	Definición

<b>5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
No. Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro - Formato
1			
2			
3			
4			
5			

**CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio			Versión
	¿Qué se hizo?	¿Por qué se hizo?		

Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha	Fecha	Fecha

Fuente: elaboración propia.

## 10. Conclusiones

- ✓ La entidad tiene grandes oportunidades de mejora respecto a la implementación del Sistema de Gestión, a la luz de la Medición de Desempeño Institucional. Con esto, podrá evidenciar el compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio público a su ciudadanía y demás partes interesadas.
- ✓ Delimitar las actividades de entrada y salida, aportará a la gestión de la entidad eficiencia y eficacia; evitando reprocesos y duplicidad de actividades que puedan desviar los resultados deseados.

## 11. Recomendaciones

- ✓ Identificar las partes interesadas internas y externas que interactúan con el contexto de la entidad a la luz del sistema de gestión.
- ✓ Documentar la DOFA institucional y por procesos, así como sus estrategias; de forma tal que la entidad pueda conocer detalladamente su contexto interno y externo.
- ✓ Validar el estado del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y sus funciones, con la finalidad de evaluar sus oportunidades de mejora en tiempo prudencial.

## 12. Referencias

- Departamento administrativo de la función pública. (03 de 2021). *Departamento administrativo de la función pública*. Modelo integrado de planeación y gestión <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2024). *Ficha Técnica de Caracolí, Antioquia*. <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles>
- Función Pública [DAFP]. (2024). Medición del Desempeño Institucional. *Vigencia 2023*. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDQzOTAyNTQtNzI5Ny00NDA0LTgyNGMtMzA5NTRkM2I1NzE5liwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiR9>
- Función pública. (2020). *Dirección de Gestión y Desempeño institucional*. <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+la+gesti%C3%B3n+por+procesos+en+el+marco+del+modelo+integrado+de+planeaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+%28Mipg%29+-+Versi%C3%B3n+1+-+Julio+de+2020.pdf/3167cf5b-6134-e4e3-8862-a81b3962479>
- Decreto 086 de 2015. (2015, 10 de Noviembre). Municipio de Caracolí. [https://caracoliantioquia.micolombiadigital.gov.co/sites/caracoliantioquia/content/files/000615/30715\\_acto-administrativo-adopcion-organigrama.pdf](https://caracoliantioquia.micolombiadigital.gov.co/sites/caracoliantioquia/content/files/000615/30715_acto-administrativo-adopcion-organigrama.pdf)
- Decreto 078 de 2020. (2020, 01 de junio). Municipio de Caracolí. <https://www.caracoli-antioquia.gov.co/normatividad/decreto-078-de-junio-de-2020>
- Municipio de Caracolí. (2024a). PLAN DE DESARROLLO “JUNTOS POR EL PROGRESO DE CARACOLÍ” 2024-2027. Caracolí, Antioquia. <https://caracoliantioquia.micolombiadigital.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-juntos-por-el-progreso-de-caracoli-591676>