

2026

POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS



MUSEO  
Casa de la Memoria



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Luis Eduardo Vieco Maya  
**Director General**

Mariana Restrepo Bedoya  
**Subdirectora Administrativa**

Carlos Ignacio Bernal Yong  
**Secretario Técnico**  
**Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

### Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

Aprobado mediante Acta 004 del 27 de abril del 2026  
Comité Institucional de Gestión y Desempeño

#### Museo Casa de la Memoria

Calle 51 #36 – 66, Parque Bicentenario

Teléfono: (604) 520 20 20

Correo

Electrónico:

[contacto@museocasadelamemoria.gov.co](mailto:contacto@museocasadelamemoria.gov.co)

[notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co](mailto:notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co)

Página Web:

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/>

Medellín, Antioquia

© 2026

## Introducción

El fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos constituyen pilares fundamentales para garantizar la generación de valor público en el Museo Casa de la Memoria, en su calidad de establecimiento público.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), esta política reconoce que las siete dimensiones del modelo no operan de manera aislada, sino como un sistema integrado que orienta el desempeño institucional hacia resultados, transparencia, innovación y servicio a la ciudadanía.

En coherencia con lo anterior, el Museo adopta un enfoque de gestión basado en procesos, orientado a:

- Comprender su contexto institucional, social y territorial
- Fortalecer sus capacidades organizacionales
- Simplificar su operación administrativa y misional
- Optimizar el uso de recursos públicos
- Garantizar una experiencia digna, accesible y significativa para la ciudadanía, especialmente para las víctimas del conflicto armado

El desarrollo de esta política parte de un diagnóstico institucional permanente, apoyado en herramientas, la evaluación de capacidades organizacionales, la medición del desempeño y la identificación de riesgos, lo cual permite orientar decisiones estratégicas de rediseño institucional, mejora de procesos y transformación organizacional.



## OBJETIVO

Fortalecer las capacidades organizacionales del Museo Casa de la Memoria mediante la articulación entre el direccionamiento estratégico, la gestión por procesos, la estructura organizacional, el talento humano y los recursos institucionales, promoviendo la simplificación, racionalización y mejora continua de los procesos para garantizar la generación de valor público, el acceso efectivo a los servicios y el cumplimiento de los fines misionales.



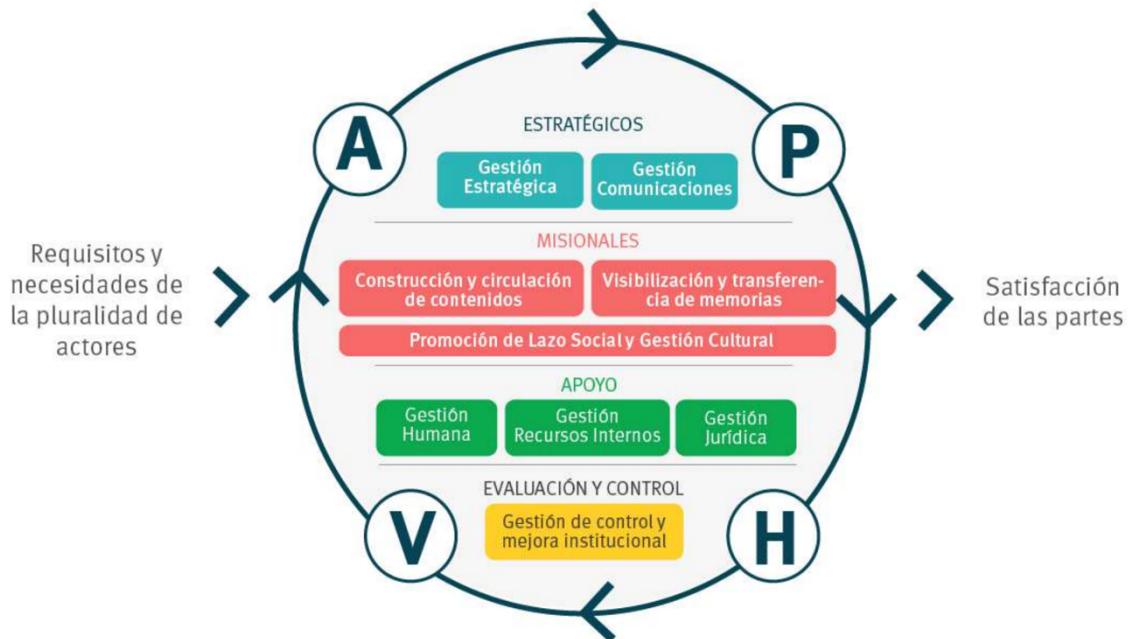
## ALCANCE

La presente política aplica a todos los procesos institucionales del Museo Casa de la Memoria, clasificados en:

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de evaluación y control

Involucra a todos los servidores públicos, contratistas, directivos y aliados estratégicos, así como las interacciones con la ciudadanía, grupos de valor, organizaciones sociales y entidades del Distrito de Medellín.

## MAPA DE PROCESOS MCM



### Marco de Referencia

Esta política se articula principalmente con las siguientes dimensiones del MIPG:

- **Direccionamiento Estratégico y Planeación:** definición de objetivos, metas e indicadores.
- **Gestión con Valores para Resultados:** eficiencia, calidad y generación de valor público.
- **Talento Humano:** desarrollo de capacidades organizacionales.
- **Gestión del Conocimiento e Innovación:** aprendizaje institucional y mejora continua.
- **Evaluación de Resultados:** medición del desempeño.
- **Control Interno:** enfoque basado en riesgos y líneas de defensa.

Asimismo, incorpora el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) como base para la gestión por procesos.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos del Museo Casa de la Memoria se sustenta en un conjunto articulado de disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y técnicas que orientan la función administrativa, la racionalización de trámites, la gestión por procesos, el control interno, la transparencia, la participación ciudadana, la gestión documental y la protección de datos personales. En particular, la política se desarrolla bajo los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, compilado en el Decreto 1083 de 2015, y en armonía con el Manual Operativo del MIPG versión 6.1 de 2026, como marco técnico vigente para la gestión y el desempeño institucional.

Norma	Tipo	Contenido relevante	Aplicación a la política del Museo Casa de la Memoria
Constitución Política de Colombia	Constitucional	Establece los principios de la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, especialmente en el artículo 209.	Sirve como fundamento superior para orientar la simplificación de procesos, la eficiencia administrativa, la coordinación



Norma	Tip o	Contenido relevante	Aplicación a la política del Museo Casa de la Memoria
a de 1991			interinstitucional y la mejora continua de la gestión pública.
Ley 489 de 1998	Ley	Regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública y fija principios y reglas básicas de la función administrativa.	Sustenta el fortalecimiento institucional, la organización administrativa, la articulación interna y la orientación por resultados en entidades públicas descentralizadas.
Ley 87 de 1993	Ley	Define el Sistema de Control Interno y dispone que el control debe ser inherente al ejercicio de las funciones públicas, bajo principios como eficiencia, economía, celeridad y publicidad.	Obliga a que la simplificación de procesos se articule con controles, gestión del riesgo, seguimiento y mejora, sin sacrificar transparencia ni legalidad.
Ley 909 de 2004	Ley	Regula el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.	Soporta la alineación entre estructura organizacional, planta de personal, perfiles, competencias y responsabilidades necesarias para operar procesos institucionales con calidad.
Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 2080 de 2021	Ley	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulando la actuación administrativa y la relación con la ciudadanía.	Aporta reglas para la atención de solicitudes, procedimientos administrativos, respuesta oportuna, debido proceso y relación formal con usuarios y grupos de valor.
Ley 1712 de 2014	Ley esta tutaria	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	Exige que la simplificación de procesos se acompañe de acceso claro a la información, publicidad activa, trazabilidad documental y transparencia institucional.
Ley 1757 de 2015	Ley esta tutaria	Regula la promoción y protección del derecho a la participación democrática, incluyendo instrumentos de control social y rendición de cuentas.	Obliga a incorporar la voz de la ciudadanía y de los grupos de valor en la revisión y mejora de procesos institucionales.
Ley 594 de 2000	Ley	Ley General de Archivos; define la gestión documental y la necesidad de disponer de documentación organizada para su uso institucional y social.	Fundamenta la documentación, trazabilidad, conservación y consulta de procedimientos, actos, expedientes y soportes asociados a los procesos del Museo.
Ley 1581 de 2012	Ley	Establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia.	Es especialmente relevante para el manejo de bases de datos de visitantes, participantes, aliados, víctimas, comunidades y servidores, dentro de procesos simplificados y digitalizados.





Norma	Tip o	Contenido relevante	Aplicación a la política del Museo Casa de la Memoria
<b>Ley 962 de 2005</b>	Ley	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos.	Es una de las bases directas de la simplificación de procesos, pues orienta la eliminación de cargas, requisitos y pasos innecesarios.
<b>Decreto Ley 019 de 2012</b>	Decreto Ley	Introduce medidas antitrámites para suprimir o reformar regulaciones y procedimientos innecesarios en la administración pública.	Refuerza la obligación institucional de revisar procedimientos para hacerlos más ágiles, útiles y centrados en el ciudadano.
<b>Ley 2052 de 2020</b>	Ley	Establece disposiciones transversales de racionalización de trámites para la Rama Ejecutiva nacional y territorial y para particulares que ejercen funciones públicas.	Actualiza el enfoque de simplificación administrativa y obliga a revisar barreras de acceso, cargas innecesarias y oportunidades de facilitación para usuarios.
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	Decreto Ley	Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública.	Aporta herramientas concretas de racionalización y modernización administrativa, aplicables a procesos internos y de atención externa del Museo.
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	Decreto Único Reglamentario	Compila normas del sector de Función Pública y contiene el marco reglamentario del Sistema de Gestión y su articulación con el Control Interno.	Es una norma base para estructurar la operación institucional, los sistemas de gestión, el talento humano y la articulación entre procesos y control.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Decreto	Actualiza el MIPG e integra el Sistema de Gestión con el Sistema de Control Interno.	Es el soporte central de esta política, porque exige orientar la gestión institucional a resultados, fortalecer capacidades y operar bajo políticas de gestión y desempeño.
<b>Manual Operativo del MIPG, versión 6.1 de 2026</b>	Lineamiento técnico nacional	Consolida la orientación vigente para la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, incluyendo fortalecimiento institucional, gestión por procesos, control interno, transparencia, gestión documental y tecnología.	Sirve como referente técnico actualizado para estructurar la política, sus líneas de acción, responsables, seguimiento e integración con las demás dimensiones del MIPG.



## ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Línea Estratégica

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:**

Aprobar la política, definir lineamientos estratégicos y hacer seguimiento al desempeño institucional.

### Línea de Implementación (Primera Línea de Defensa)

- **Dirección General:** Liderar la implementación integral de la política.
- **Planeación:** Diseñar metodologías, coordinar el modelo de operación por procesos y articular el MIPG.
- **Líderes de proceso:** Implementar, documentar, mejorar y simplificar los procesos.
- **Todas las áreas:** Ejecutar los lineamientos en su operación diaria.

### Línea de Seguimiento (Segunda Línea de Defensa)

- **Planeación / Calidad:**

Monitorear indicadores, riesgos, cumplimiento de metas y acciones de mejora.

### Línea de Evaluación (Tercera Línea de Defensa)

- **Oficina de Control Interno:**

Evaluar la eficacia, eficiencia y control de los procesos con enfoque basado en riesgos.

## DESARROLLO DE LA POLÍTICA

### Comprensión de la situación actual y diagnóstico institucional

El Museo Casa de la Memoria implementará un ejercicio permanente de diagnóstico institucional orientado a comprender su situación actual, sus capacidades organizacionales y las condiciones del entorno en el que desarrolla su misión. Este diagnóstico se realizará mediante herramientas como la caracterización de procesos, la evaluación de cargas administrativas, el análisis de tiempos de respuesta y la identificación de cuellos de botella en la operación institucional.

Asimismo, se incorporará la percepción de los grupos de valor y ciudadanía en general, a través de mecanismos de participación, encuestas, espacios de diálogo y ejercicios de rendición de cuentas. Este análisis permitirá identificar brechas entre la capacidad institucional existente y los resultados esperados, justificando técnicamente la necesidad de fortalecer la organización y simplificar sus procesos.

### Implementación del direccionamiento estratégico y alineación institucional

El fortalecimiento organizacional del Museo se desarrollará en coherencia con su plataforma estratégica, garantizando la articulación entre la misión institucional, el Plan Estratégico, el Plan de Acción, los proyectos de inversión y las metas definidas en el Plan de Desarrollo Distrital.

Para ello, se establecerán mecanismos de alineación entre los procesos y los objetivos estratégicos, asegurando que cada actividad institucional contribuya a la generación de valor público. Esto implica que los procesos no se gestionarán de manera aislada, sino como parte de una cadena de valor orientada a resultados, donde cada área comprende su aporte al cumplimiento de los fines misionales del Museo.

Adicionalmente, se integrarán los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional y del MIPG, especialmente en lo relacionado con la planeación, la gestión del riesgo, el seguimiento y la evaluación del desempeño.

### **Diseño y rediseño organizacional**

Con base en los resultados del diagnóstico institucional, el Museo adelantará procesos de diseño o rediseño organizacional cuando se identifiquen limitaciones estructurales que afecten la eficiencia, la coordinación o la capacidad de respuesta institucional.

Este proceso podrá implicar ajustes en la estructura orgánica, la planta de personal, los perfiles y competencias laborales, así como en la definición de roles y responsabilidades. Dichos ajustes deberán estar sustentados en estudios técnicos, análisis de cargas laborales, disponibilidad presupuestal y lineamientos normativos vigentes.

El rediseño organizacional también contemplará la revisión de la cadena de valor institucional, con el fin de asegurar que la estructura del Museo responda efectivamente a sus procesos misionales, especialmente aquellos relacionados con la construcción de memoria, la pedagogía, la investigación y la gestión museográfica.

### **Gestión por procesos como eje del fortalecimiento institucional**

El Museo Casa de la Memoria adoptará un modelo de gestión por procesos como eje central de su fortalecimiento organizacional, el cual permitirá estructurar su operación de manera sistemática, coherente y orientada a resultados.

En este sentido, se identificarán, caracterizarán y clasificarán todos los procesos institucionales en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Para cada proceso

se definirán claramente sus objetivos, responsables, entradas, actividades, salidas e indicadores de desempeño.

Los procesos serán documentados mediante procedimientos, instructivos y formatos estandarizados, garantizando su comprensión, aplicación y trazabilidad. Asimismo, se incorporará la gestión del riesgo como elemento transversal, identificando riesgos asociados a cada proceso y estableciendo controles que permitan mitigarlos.

La gestión por procesos se desarrollará bajo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), lo que permitirá evaluar permanentemente el desempeño institucional y ajustar la operación en función de los resultados obtenidos.

### **Simplificación y racionalización de procesos y procedimientos**

El Museo implementará estrategias sistemáticas de simplificación y racionalización de procesos, orientadas a eliminar actividades innecesarias, reducir tiempos de respuesta, optimizar recursos y facilitar la interacción con la ciudadanía.

Para ello, se realizará una revisión periódica de los procedimientos institucionales, identificando duplicidades, reprocesos, cargas administrativas excesivas y barreras de acceso. Con base en este análisis, se rediseñarán los flujos de trabajo, se simplificarán los requisitos y se estandarizarán las actividades, priorizando la eficiencia y la claridad operativa.

En el caso de los trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía, se adoptará un enfoque centrado en el usuario, garantizando procesos accesibles, comprensibles y pertinentes, especialmente para las víctimas del conflicto armado y otros grupos en condición de vulnerabilidad.

## Gestión del conocimiento e innovación institucional

El Museo promoverá la gestión del conocimiento como un componente estratégico del fortalecimiento organizacional, asegurando la captura, sistematización, transferencia y uso del conocimiento generado en sus procesos.

Esto implica documentar buenas prácticas, lecciones aprendidas y experiencias significativas, así como fomentar espacios de aprendizaje organizacional, intercambio de saberes y trabajo colaborativo entre áreas. De igual manera, se impulsará la innovación pública como herramienta para mejorar procesos, servicios y metodologías de trabajo, especialmente en el ámbito de la memoria, la pedagogía y la participación ciudadana.

La gestión del conocimiento permitirá reducir la dependencia de conocimientos individuales, fortalecer la continuidad institucional y mejorar la capacidad de adaptación del Museo frente a los cambios del entorno.

## Gestión de recursos físicos, tecnológicos y servicios internos

El fortalecimiento organizacional del Museo requiere una adecuada gestión de los recursos físicos, tecnológicos y servicios internos que soportan su operación.

En este sentido, se garantizará la administración eficiente de los bienes muebles e inmuebles, los equipos tecnológicos, los sistemas de información y los recursos logísticos, mediante el uso de inventarios actualizados, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, y mecanismos de control administrativo y contable.

Asimismo, se promoverá el uso estratégico de tecnologías de la información para facilitar la automatización de procesos, la gestión documental, la interoperabilidad y la atención a la ciudadanía. Esta gestión deberá estar alineada con las políticas de austeridad del gasto público, sostenibilidad ambiental y eficiencia administrativa.

## Fortalecimiento del talento humano

El talento humano será un eje fundamental del fortalecimiento organizacional, por lo cual el Museo promoverá el desarrollo de competencias en los servidores públicos y contratistas en temas como gestión por procesos, mejora continua, innovación pública, servicio al ciudadano y enfoque diferencial.

Se implementarán estrategias de formación, capacitación y acompañamiento que permitan la apropiación de la cultura organizacional basada en la eficiencia, la transparencia y la generación de valor público. De igual manera, se reconocerá la importancia del cuidado psicosocial del equipo, considerando la carga emocional asociada al trabajo con memoria histórica y víctimas del conflicto.

## Enfoque en la ciudadanía y generación de valor público

Todos los procesos institucionales del Museo serán diseñados, ejecutados y evaluados con un enfoque centrado en la ciudadanía, garantizando que las acciones institucionales respondan efectivamente a las necesidades, expectativas y derechos de los grupos de valor.

En particular, se adoptará un enfoque diferencial que reconozca las condiciones específicas de las víctimas del conflicto armado, las comunidades y otros actores sociales, asegurando un trato digno, accesible y respetuoso.

La generación de valor público se constituirá en el criterio orientador de la gestión institucional, entendiendo que el fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos deben traducirse en mejores servicios, mayor confianza institucional y una contribución efectiva a la construcción de memoria, verdad y no repetición.

## IMPLEMENTACIÓN

### Integración con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en el Museo Casa de la Memoria se desarrollará de manera articulada con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, garantizando su coherencia con el direccionamiento estratégico, la gestión por resultados, el control interno y la mejora continua.

En este sentido, la política se incorporará en los instrumentos de planeación institucional, tales como el Plan Estratégico, el Plan de Acción y los planes operativos por proceso, asegurando que sus lineamientos se traduzcan en acciones concretas, medibles y alineadas con los objetivos misionales del Museo.

### Instrumentos para la implementación

La ejecución de la política se soportará en herramientas técnicas y administrativas que permitan su adecuada operacionalización. Entre estas se encuentran el mapa de procesos institucional, la caracterización de procesos, la matriz de riesgos, los indicadores de gestión, los planes de mejoramiento y los instrumentos del Sistema de Gestión Institucional.

Estas herramientas serán gestionadas de manera integrada, garantizando coherencia entre la planeación, la ejecución y el seguimiento, así como la trazabilidad de las acciones implementadas.

### Gestión del cambio organizacional

El Museo promoverá una gestión del cambio orientada a facilitar la adopción de los ajustes derivados del fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos. Para ello, se desarrollarán estrategias de socialización, capacitación y acompañamiento dirigidas a los servidores públicos y contratistas.

Este proceso se realizará de manera participativa, reconociendo las dinámicas institucionales y el carácter sensible del trabajo del Museo, de modo que los cambios sean apropiados, sostenibles y alineados con la cultura organizacional.

### **Articulación institucional**

La implementación de la política requerirá una coordinación efectiva entre las diferentes áreas del Museo, promoviendo una gestión integral que evite la fragmentación organizacional. Para ello, se establecerán mecanismos de articulación como mesas técnicas, comités institucionales y espacios de coordinación que permitan alinear los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

### **Apropiación y cultura organizacional**

La implementación de la política se sustentará en la construcción de una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la transparencia, la mejora continua y la generación de valor público. Se promoverá la participación activa de los equipos de trabajo en la identificación de oportunidades de mejora, fortaleciendo el sentido de corresponsabilidad en la gestión institucional.

## SEGUIMIENTO

### Enfoque de seguimiento en el marco del MIPG

El seguimiento a la política se realizará como un proceso continuo de análisis y verificación en el marco de la dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, permitiendo medir el avance en su implementación y el impacto de las acciones desarrolladas.

Este proceso facilitará la toma de decisiones informadas y oportunas, orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora de los procesos.

### Seguimiento a riesgos y controles

El seguimiento incluirá la verificación de la gestión de riesgos asociados a los procesos, evaluando la efectividad de los controles implementados y la capacidad institucional para prevenir desviaciones.

Este ejercicio se desarrollará en articulación con la política de administración del riesgo, garantizando un enfoque preventivo y basado en evidencia.

### Reporte y análisis de resultados

Los resultados del seguimiento serán consolidados por la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, generando informes que permitan identificar avances, alertas y oportunidades de mejora. Estos informes serán presentados a la alta dirección y a las instancias de gobierno institucional, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

### Retroalimentación y aprendizaje institucional

El seguimiento se concibe como un proceso de aprendizaje institucional, que permite retroalimentar los procesos y ajustar las estrategias implementadas. Se incorporarán insumos provenientes de la ciudadanía, los grupos de valor y los ejercicios de rendición de cuentas, fortaleciendo la mejora continua.

## EVALUACIÓN

### Enfoque de evaluación basado en control interno

La evaluación de la política se realizará en el marco de la dimensión de Control Interno del MIPG, bajo un enfoque basado en riesgos y líneas de defensa, con el propósito de verificar la eficacia, eficiencia y pertinencia de la política.

### Evaluación independiente

La Oficina de Control Interno será responsable de realizar evaluaciones independientes sobre la implementación de la política, mediante auditorías, revisiones y análisis de desempeño que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad, la efectividad de los controles y el logro de los resultados institucionales.

### Criterios de evaluación

La evaluación se desarrollará considerando criterios como el cumplimiento normativo, la eficacia de los procesos, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad de los servicios prestados, el nivel de satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones correctivas y de mejora.

### Uso de los resultados de evaluación

Los resultados de la evaluación serán utilizados como insumo para la toma de decisiones, la formulación de planes de mejoramiento y la actualización de la política, garantizando su pertinencia y alineación con las necesidades institucionales.

## MEJORA CONTINUA Y CONTROL DE CAMBIOS

### Enfoque de mejora continua

El Museo Casa de la Memoria adoptará un enfoque de mejora continua basado en el ciclo PHVA, que permita ajustar de manera permanente los procesos y la política en función de los resultados obtenidos y los cambios del entorno.

### Gestión de acciones de mejora

Las acciones de mejora derivadas del seguimiento, la evaluación y la retroalimentación de los grupos de valor serán gestionadas mediante planes de mejoramiento institucional, los cuales deberán ser ejecutados y monitoreados de manera sistemática.

### Control de cambios de la política

La política será revisada y actualizada cuando se presenten cambios normativos, ajustes en el MIPG, transformaciones organizacionales o nuevas necesidades institucionales. Toda modificación deberá ser documentada, aprobada por la instancia correspondiente y socializada a los equipos de trabajo.

### Gestión documental y trazabilidad

El Museo garantizará la adecuada gestión documental de la política, asegurando su disponibilidad, integridad, trazabilidad y control de versiones, en coherencia con los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional.