



El servicio público
es de todos

Función
Pública

FUNCIÓN PÚBLICA

Política de operación

Proceso generación de productos y servicios para
la Gestión Pública

VERSIÓN 6

MARZO 2022

1. Introducción

La política de operación del proceso de **generación de productos y servicios para la gestión pública** pretende fortalecer la atención de los grupos de valor y la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional lideradas por Función Pública, mediante el diseño de productos y servicios que mejoren la relación entre el ciudadano y el Estado.

Los lineamientos de esta política se complementan con lo descrito en la caracterización del proceso, los documentos asociados (caracterización de grupos de valor y el Plan de Acción Integral) y las disposiciones vigentes determinadas en el normograma institucional.

2. Ámbito de aplicación

Las políticas de operación del proceso **generación de productos y servicios para la gestión pública** son aplicables a todas las áreas técnicas de Función Pública.

3. Glosario

- **Documentos para publicación:** Son aquellos documentos o instrumentos de política (productos de conocimiento) que produce Función Pública para difundir por medio de la impresión o en un entorno digital¹ o para el acceso público de los grupos de valor. La decisión de su publicación hace parte del proceso de planeación de la entidad frente a sus grupos de valor, siendo consensuado entre la Dirección Técnica respectiva, la Subdirección o el área encargada o que haga las veces de responsable del proyecto de inversión desde donde se originan los recursos.
- **FURAG:** Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión.
- **Guía de Publicaciones Técnicas:** Es un documento técnico que permite desarrollar de manera estructurada las publicaciones de la Entidad.
- **Grupos de valor:** Son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo de Función Pública (FP). Se reconocen tres grandes grupos principales:
 - Entidades públicas del orden nacional y territorial
 - Servidores públicos

¹ El concepto de acuerdo con la Real Academia Española (2022), es difundir por medio de la imprenta o de otro procedimiento cualquiera un escrito, una estampa, etc. Incorporar al acceso público un contenido en un entorno digital.

- Ciudadanos
- **Manual de identidad visual y actos institucionales:** Es una guía a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que unifica la imagen, el diseño, elaboración de piezas, publicaciones y organización de actos estableciendo una serie de lineamientos básicos de uso, que garanticen la correcta aplicación del logo símbolo de Función Pública junto con el lema del Gobierno Nacional.
- **Matriz de instrumentalización:** Es un instrumento de planeación para hacer seguimiento y control en relación con la construcción y publicación de los documentos que brindan lineamientos técnicos y metodológicos sobre a cargo de Función Pública, que se ponen al servicio de los grupos de valor de la entidad, con características especiales de la calidad, pertinencia, consistencia y oportunidad a través del control de los recursos disponibles en Función Pública.

Este instrumento se divide en dos partes, la primera es la descripción de los documentos programados para cada vigencia y la segunda, permite programar los tiempos para cada etapa del procedimiento, lo cual hace posible la preparación y articulación entre todas las áreas involucradas. Es responsabilidad de cada área técnica elaborar para cada vigencia y actualizar periódicamente esta matriz.

- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Par validador:** Las siguientes son las acepciones consideradas por la Dirección de Gestión del Conocimiento:
 - **Revisión por pares:** La estrategia de revisión por pares es un proceso de evaluación del trabajo académico, la investigación o las ideas de un autor al escrutinio de otros, quienes son expertos en la misma área de manera tal que su propósito es mejorar la calidad de los manuscritos que son candidatos a ser publicados, verificar y confrontar su pertinencia y precisión, además de asegurar que solo se publique un trabajo de alta calidad².
 - La revisión por pares es uno de los **estándares de oro** de la ciencia. (...) Al hacer esto, tienen como objetivo garantizar que el trabajo sea riguroso, coherente, utilice la investigación pasada y aumente lo que ya sabíamos (Roulet y Spicer, 2018).

El **par externo** puede ser una entidad pública, privada o académica que cumpla con los criterios explicados anteriormente. Es necesario que los directores técnicos y coordinadores de los grupos de Análisis y Políticas contemplen dentro del tiempo de elaboración de documentos esta revisión para la sincronización con los tiempos de la matriz de instrumentalización, que cada área diligencia.

² García-Perdomo, H. A., & López-Ramos, H. E. (2021). La Importancia de la revisión por pares para avanzar en ciencia. Revista Urología Colombiana/Colombian Urology Journal, 30(02), 087-088.

- **Portafolio de productos y servicios:** Es el conjunto de modelos, herramientas e instrumentos que tiene FP para atender las necesidades o problemas de sus grupos de valor y otros de interés.
- **Publicación:** La publicación consiste en poner en conocimiento de los grupos de valor y ciudadanía en general los documentos o instrumentos de política (productos de conocimiento) que produce Función Pública, a través de los medios de los que dispone la entidad.
- **Producto³:** Son los resultados tangibles de la gestión de los procesos, destinado a un usuario o solicitado por él.
- **Servicio⁴:** Es un proceso interactivo con los grupos de valor para satisfacer una necesidad, generalmente intangible, que no conlleva propiedad.
- **SIAP:** Sistema de Información de la Administración Pública.
- **SIGEP:** Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.
- **Socialización⁵:** La socialización centra su importancia en la difusión/transferencia de la producción intelectual al interior de la entidad o con los grupos de valor, para la apropiación del conocimiento como práctica accesible hacia la cultura de compartir y difundir.
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites.

4. Mecanismos de monitoreo, control y evaluación

- **Indicador de eficacia:** Obedece al indicador de control sobre el cumplimiento en la entrega de los productos y servicios planeados por las áreas técnicas de la Entidad.
- **Indicador de calidad:** Obedece al indicador de medición de la calidad de las publicaciones de Función Pública, generado a través del cumplimiento de los parámetros establecidos en el Instructivo de publicaciones técnicas de Función Pública y en el formato de evaluación de las publicaciones.

³ Definición realizada por la Oficina Asesora de Planeación.

⁴ Ibid.

⁵ Extender al conjunto de la sociedad algo limitado antes a unos pocos. Real Academia Española (2022)

- **Riesgos de proceso:** Aquellos riesgos asociados al logro del objetivo del proceso institucional, se identifican o validan en cada vigencia por parte del líder del proceso y los enlaces administrativos de las áreas técnicas.

5. Responsabilidad

Las direcciones técnicas de Función Pública son las responsables del proceso de Generación de Productos y Servicios para la Gestión Pública, orientado al desarrollo de la oferta de la Entidad. Responden en concreto por la elaboración de los documentos o instrumentos de política (productos de conocimiento), según la planeación anual de cada área, y su socialización y/o publicación bajo los estándares que para el efecto indique la entidad.

La responsabilidad de diseñar y generar los productos y servicios ofrecidos recae en las direcciones técnicas, particularmente en los grupos de Análisis y Políticas (A&P). Es importante indicar que los grupos de Asesoría y Gestión (A&G) participan en el desarrollo de los productos y servicios a través de la evaluación de los mismos en la aplicación del conocimiento y en la evaluación de la percepción por parte de los grupos de valor de la Entidad.

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (DGDI) es la responsable de llevar a cabo la medición del desempeño institucional por medio del Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión (FURAG), que brinda elementos para fortalecer la toma de decisiones en materia de gestión institucional y formulación o ajustes de las políticas de gestión y desempeño. Adicionalmente, permite evaluar el cumplimiento de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), sus avances y mejoras.

La Oficina Asesora de Planeación (OAP) es la responsable de la estructuración anual y seguimiento de la matriz de instrumentos de política y su alineación con la producción de cada área técnica, en los tiempos definidos en la planeación estratégica institucional.

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) es la responsable del proceso editorial y publicación de los instrumentos y documentos que generan las áreas técnicas, bajo los tiempos establecidos en la planeación.

La Subdirección es la responsable de revisar y aprobar, si es del caso, todos los documentos e instrumentos de política para su ulterior publicación o socialización interna, según corresponda.

Productos

Las áreas técnicas con sus grupos de Análisis y Políticas serán responsables del proceso de elaboración y ajustes de los documentos e instrumentos de política (productos de conocimiento) hasta llegar a su aprobación por parte de la Subdirección. Por su parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable del proceso editorial de las publicaciones, en articulación con las áreas técnicas. El documento para efectos de su publicación debe contar con la aprobación de Subdirección y el Director Técnico correspondiente.

Para la evaluación de los productos elaborados por las áreas técnicas, se cuenta con la matriz de instrumentos que da cuenta de la revisión de pares internos/externos, así como del análisis y aprobación final, si es del caso, por parte de la Subdirección de Función Pública. Las direcciones técnicas son responsables de elaborar, revisar y/o actualizar periódicamente sus productos de conocimiento según la planeación anual y los proyectos de inversión respectivos, solicitar la evaluación de los productos a través de la revisión de pares, hacer los ajustes a que haya lugar y coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones lo relativo al proceso editorial de los documentos respectivos, hasta su publicación.

Servicios

Las clasificaciones de los servicios de la Entidad fueron establecidas de la siguiente manera: Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de competencia de Función Pública, orientación por varios canales de comunicación a los grupos de valor en temas de competencia de la entidad, formación y capacitación para la aplicación de lineamientos emitidos por FP (talleres, eventos, asesoría, etc.), promoción y difusión de los temas de interés del ciudadano sobre el Estado y selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos abiertos y jefes de control interno.

Para la evaluación de los servicios, especialmente en el ejercicio de la acción integral, se cuenta con encuestas de percepción incluidas en la página web⁶ de la Entidad. Las direcciones técnicas son las encargadas de aplicar las encuestas a los grupos de valor atendidos y recae en ellas la consolidación de la información para la toma de decisiones que permitirá el mejoramiento continuo de los servicios de la Entidad y tener a disposición el análisis de la información para cuando sea requerido por la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina Asesora de Planeación es la encargada de consolidar los análisis realizados por las direcciones técnicas en conjunto con las acciones de mejoramiento para su control e implementación.

6. Guías de acción

⁶ https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/percepcion_asesoria_integral.php

6.1 Desde la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con la Subdirección y las áreas técnicas responsables de los productos y servicios, se realizará el control y seguimiento de la producción de la Entidad a través de la matriz de instrumentalización de las políticas.

6.2 Las encuestas de percepción sobre la oferta de productos y servicios de la Entidad son el mecanismo para la identificación de acciones de mejora por parte de las direcciones técnicas y son fuente para conocer las necesidades de conocimiento sobre los temas a cargo de las áreas.

6.3 La producción de la Entidad recae en los grupos de Análisis y Política quienes realizan la socialización y transferencia del conocimiento a los grupos de Asesoría y Gestión, quienes llevan a cabo la prestación del servicio en el proceso de Acción Integral de Función Pública.

6.4 El Comité de Publicaciones, liderado por la Subdirección, coordinará la priorización de los documentos en conjunto con las áreas técnicas para establecer el plan de publicaciones, en coordinación con la planeación estratégica de la entidad y las áreas técnicas.

6.5 La Guía de Publicaciones Técnicas es la herramienta que especifica los lineamientos fundamentales para la generación y estructuración de las publicaciones en Función Pública.



Política de Operación

VERSIÓN 06

Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor

Marzo de 2022

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.