



FUNCIÓN PÚBLICA

JUNIO DE 2022

Manual Sistema Integrado de Planeación y Gestión

Oficina Asesora de Planeación

VERSIÓN 35

Elaborado por:

Grupo de Mejoramiento Institucional

Revisado por:

Olga Lucia Arango

Edición

Luis Ernesto Suarez Rivera

Oficina Asesora de Planeación

Junio de 2022

Contenido

Presentación	6
1 Dimensión Talento Humano	8
1.1 Alcance	8
1.2 Política de Operación	8
1.3 Política del Teletrabajo.....	8
1.4 Política de discapacidad	9
1.5 Generalidades	9
2 Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación	10
2.1 Alcance	10
2.2 Políticas de Operación	10
2.2.1 Política de Indicadores	10
2.2.2 Política de buen gobierno para la administración de la entidad.....	11
2.3 Generalidades	11
2.3.1 ¿Quiénes somos?.....	11
2.3.2 Misión Institucional	12
2.3.3 Visión Institucional.....	12
2.3.4 Objetivos institucionales	12
2.3.5 Modelo de Negocio adoptado	13
2.3.6 Competencias de Función Pública	14
2.3.7 Modelo de Gestión de Función Pública	14
2.3.8 Roles, responsabilidades y autoridad	16
3 Dimensión Gestión con valores para resultados	19
3.1 Alcance	19
3.2 Políticas Operación	19
3.2.1 Política de Seguridad de la Información	19

3.2.2	Política de Tecnologías de la Información	20
3.2.3	Política para la prevención del Daño Antijurídico.....	20
3.2.4	Política Ambiental.....	21
3.3	Generalidades	22
3.3.1.	Determinación del alcance	22
3.3.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	22
3.3.3.	Estructura Orgánica	23
3.3.4	. Identificación y descripción de la información documentada	25
3.3.5.	Información documentada del SIPG (Sistema Integrado de Planeación y Gestión).....	28
3.3.6.	Control de la información documentada.....	29
3.4	Herramientas - Aplicativos	30
3.5	Portafolio de Productos, Servicios y Trámites	31
3.6	Diseño y desarrollo de productos y servicios.....	33
3.7	Características de Calidad de los productos y servicios	33
3.8	Responsabilidad durante el desarrollo y entrega del producto	34
3.9	Acuerdos de niveles de servicio de los productos y servicios (ANS/SLA).....	35
3.10	Herramienta de identificación y control de ANS.....	35
3.11	Controles establecidos para los productos y servicios.....	37
3.12	Disponibilidad de recursos del Sistema Integrado de Gestión	37
4.	Dimensión Evaluación por resultados	38
4.1	Alcance	38
4.2	Generalidades.....	38
4.2.1.	Gestión de los riesgos	38
4.3	Monitoreo y seguimiento.....	39

5. Dimensión Información y Comunicación	43
5.1 Alcance	43
5.2 Políticas de Operación	44
5.2.1 Política de Gestión Documental	44
5.2.2 Política de Comunicación.....	44
5.2.3 Política de responsabilidad con la Comunidad	44
5.2.4 Política frente a los grupos de interés	45
5.3 Generalidades	45
5.3.1 Identificación y comunicación con los grupos de valor	45
5.3.2 Confidencialidad de la información	46
6. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Información.....	47
6.1 Alcance	47
6.2 Políticas de Operación	47
6.2.1 Política de datos e información estadística	47
6.3 Generalidades	48
7. Dimensión de Control Interno	48
7.1 Alcance	48
7.2 Políticas de Operación	48
7.2.1 Políticas de relación con los Órganos de Control Externo	48
7.3 Generalidades	49

Presentación

Comprometer a todos y cada uno de los servidores de Función Pública en la generación de productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de valor requiere un proceso de identificación y reconocimiento del modelo de gestión institucional, la articulación de todos los requerimientos aplicables en un sistema de gestión por procesos y un mecanismo de seguimiento y evaluación implementado de manera adecuada.

Por lo anterior se crea el presente documento con el objetivo de ser fuente de guía y consulta para todos los usuarios internos y externos del Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto a las generalidades, lineamientos y requisitos para el adecuado desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión institucional.

En los quince (15) procesos institucionales desarrollados en este manual se integran los requerimientos legales vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:20017, los lineamientos en materia estadística emitidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la Ley de transparencia y acceso a la información Ley 1712 de 2014, la Ley general de archivo Ley 594 de 2000, directrices de las Política de Seguridad y privacidad a la información de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 27001 y el modelo de seguridad y privacidad de la información, Seguridad y Salud en el trabajo, requisitos aplicables gestión ambiental y gestión del riesgo, y por supuesto, las obligaciones delegadas a Función Pública.

El presente Manual de Operaciones está organizado en 7 dimensiones, siguiendo la estructura establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actual referente de nuestra gestión institucional. Cada dimensión establece su campo de aplicación, políticas bajo las cuales está soportada y responde bajo la estructura del ciclo PHVA a los lineamientos MIPG y requerimientos de norma acogidos por la Entidad.

Este manual se encuentra disponible en la intranet para uso interno y en el Portal web institucional a disposición de todos los interesados para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromisos de Función Pública frente a requerimientos de planificación, ejecución y evaluación institucional y se podrá encontrar los objetivos institucionales, las políticas de operación, la responsabilidad frente al sistema integrado de gestión, los procesos y procedimientos aplicables, los formatos de registro, guías de trabajo e instructivos que se requieran.

Invitamos a todos los lectores a consultar la información aquí contenida antes de iniciar su gestión y durante su desarrollo, proponiendo en todo momento acciones que permitan optimizar y mejorar continuamente el servicio de Función Pública.

1 Dimensión Talento Humano

1.1 Alcance

El talento humano como el activo más importante con el que cuenta Función Pública y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que le facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados, tiene como propósito promover la integridad en el ejercicio de sus funciones y competencias de los servidores públicos que la integran y llevar a cabo el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro) de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad definidas en el marco de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, las normas que les rigen en materia de personal.

1.2 Política de Operación

Función Pública se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión y fortaleciendo los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

1.3 Política del Teletrabajo

Función Pública define su política para la implementación de teletrabajo adoptando la Guía de operación de Teletrabajo, como mecanismo para establecer las competencias, requisitos y parámetros que deben ser cumplidos para tal fin. Por lo anterior, se define el procedimiento, la cobertura del teletrabajo en Función Pública, los instrumentos de seguimiento y los servicios que este Departamento Administrativo ofrecerá bajo esta modalidad; buscando asegurar el buen desarrollo y ejecución del teletrabajo en el DAFP.

1.4 Política de discapacidad

Función Pública se compromete a contribuir en el goce efectivo de derechos de toda la población de sus grupos de valor, desde una perspectiva de género, orientación sexual, etnia, identidad cultural, discapacidad o ciclo vital, con enfoque territorial y de desarrollo humano; incorporando acciones incluyentes y ajustes razonables en sus políticas, planes, programas y proyectos, para garantizar el acceso a los productos y servicios prestados de acuerdo con la normativa vigente en materia de discapacidad.

1.5 Generalidades

Función Pública mediante el Plan Anual de Adquisiciones determina y proporciona las personas necesarias para cumplir el objetivo y alcance asociados al Sistema Integrado de Planeación y Gestión, implementación, mantenimiento y mejora continua.

El Manual Especifico de Funciones y Competencias laborales de la Planta provisional, carrera administrativa, planta temporal y Contratos establecidos con el personal contratista establece los perfiles de las personas necesarias para el sistema integrado de planeación y gestión. A través del aplicativo SIGEP el personal de planta, temporal y contratista adjunta los soportes que demuestran el cumplimiento con dichos perfiles.

Mediante el Plan Institucional de Capacitación (PIC) se establece e implementa las necesidades de entrenamiento para el Sistema Integrado de Planeación y Gestión en aspectos temáticos, logísticos, operativos y tecnológicos.

Adicionalmente en la entidad se implementan los proyectos de aprendizaje en equipo.

2 Dimensión Direccionamiento

Estratégico y Planeación

2.1 Alcance

Permitir priorizar los recursos y su talento humano, focalizando sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de sus Grupos de Valor, destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

2.2 Políticas de Operación

2.2.1 Política de Indicadores

Función Pública define que todas las dependencias y procesos deben identificar, controlar y reportar oportunamente el resultado y las desviaciones de la gestión de sus procesos a través de la identificación de:

- Indicadores de Proceso
- Indicadores de proyecto gestión e inversión
- Indicadores de producto
- Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo - Sinergia
- Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo y Tablero del Control Presidente
- Indicadores de Calidad

Todos ellos articulados en la matriz de indicadores institucionales por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su reporte a los interesados. Los indicadores se actualizarán en cada vigencia revisando su pertinencia, exceptuando los indicadores de proyecto de inversión los cuales permanecen hasta terminar la ejecución y los del Plan Nacional de Desarrollo que tienen una vida de cuatro (4) hasta el próximo período presidencial y permanecen por (4

)cuatro años, su definición está ligada a los compromisos del sector con el plan de gobierno, mientras que los indicadores del Tablero de Control del Presidente identifican compromisos estratégicos.

Para llevar a cabo la medición de los procesos misionales, Función Pública adopta de forma obligatoria la definición de mínimo tres indicadores, cada uno de ellos identificados dentro del esquema administrativo del triángulo: eficiencia – eficacia – efectividad, mientras que para los procesos de apoyo es opcional el cumplimiento de la terna. En cuanto a la periodicidad de registro cuantitativo, depende de la hoja de vida del indicador (ver política, batería y matriz de indicadores).

2.2.2 Política de buen gobierno para la administración de la entidad

Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normativa del Gobierno aplicable a la Función Pública se incorporan algunos compromisos frente a los Planes de Desarrollo Administrativo, Ley de transparencia y acceso a la información, Plan de Eficiencia Administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de Gobierno en Línea, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones.

2.3 Generalidades

2.3.1 ¿Quiénes somos?

Somos la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.

Función Pública hace parte de los 24 sectores que componen la Rama Ejecutiva Nacional, siendo cabeza del sector Función Pública, del cual hace parte la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); entidad descentralizada de carácter universitario con presencia regional.

2.3.2 Misión Institucional

Fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del Gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

2.3.3 Visión Institucional

En 2026 seremos reconocidos nacional e internacionalmente como la entidad líder en la innovación, transparencia y eficiencia de la gestión pública.

2.3.4 Objetivos institucionales

- Enaltecer al Servidor Público y su labor.
- Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de los ciudadanos.
- Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

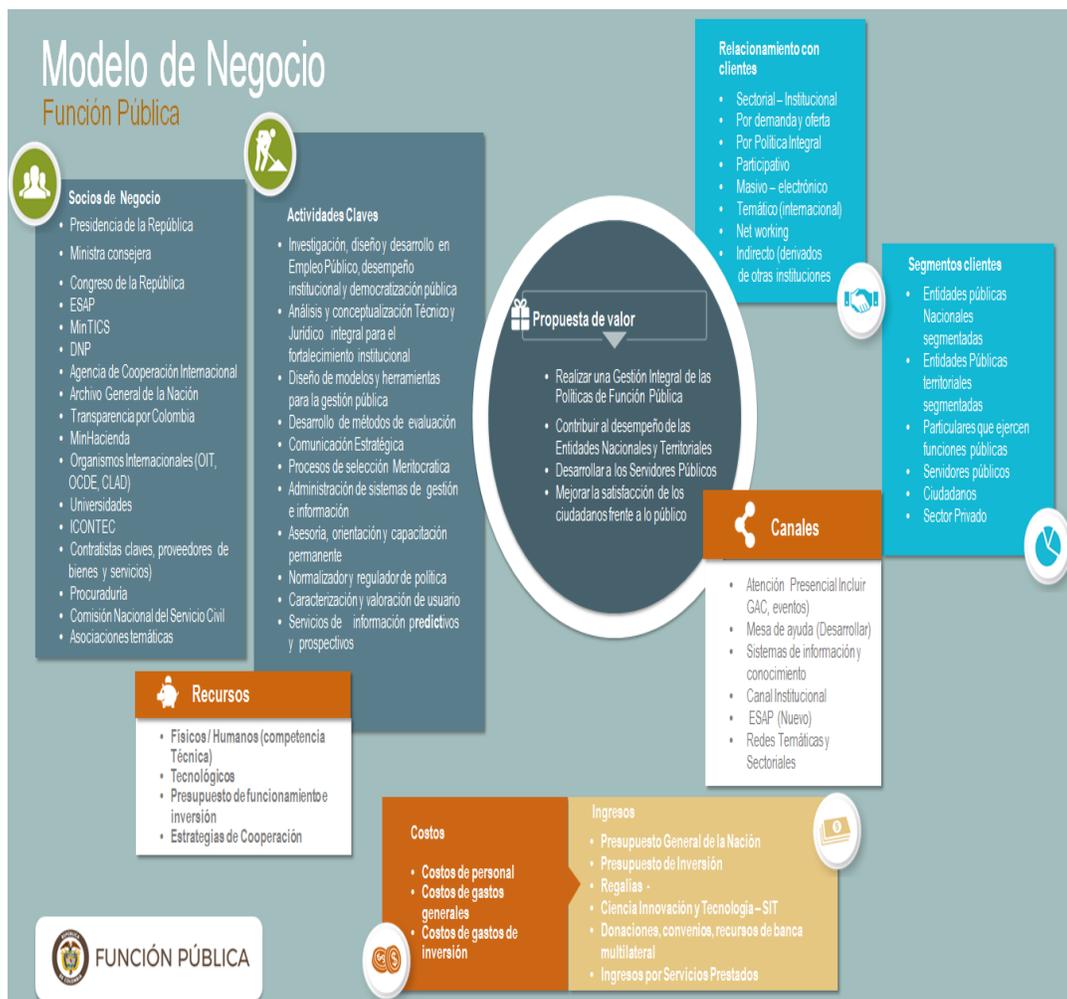
Para el cuatrienio 2018-2022, en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo, las metas a las que apunta nuestra Entidad son:

- Consolidar un Empleo Público meritocrático.
- Fortalecer la articulación Nación-territorio.
- Afianzar la lucha contra la corrupción, la transparencia y la rendición de cuentas.

- Promover la transparencia, la innovación y la eficacia de la gestión administrativa.

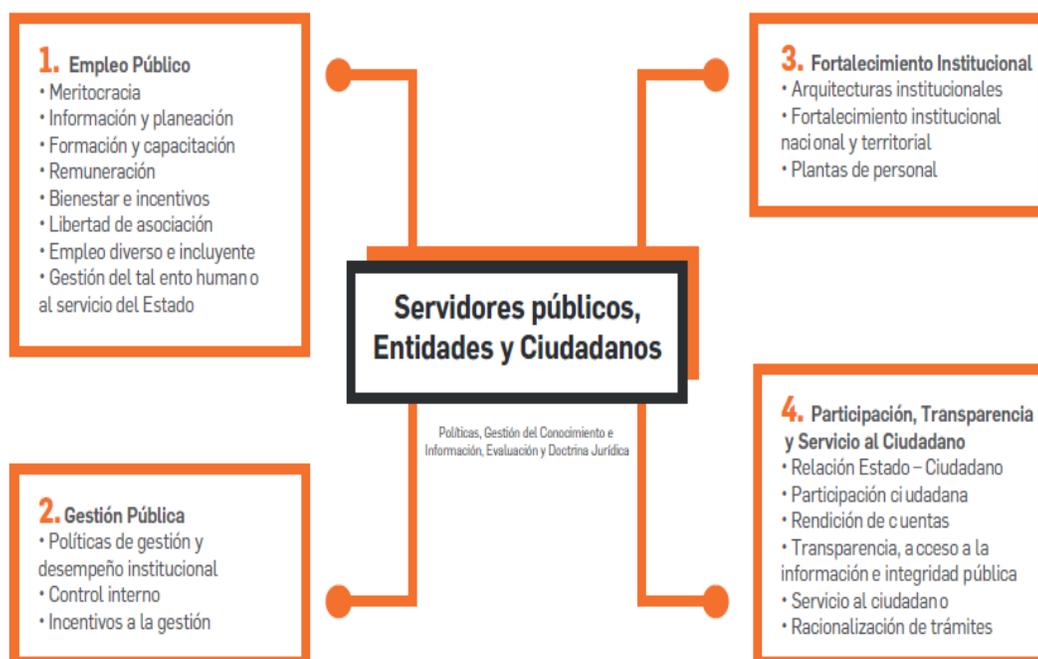
2.3.5 Modelo de Negocio adoptado

Función Pública ha determinado el modelo de gestión y una propuesta de valor unificada a partir de la identificación de los usuarios que intervienen en las diferentes etapas del desarrollo de la gestión, de la clasificación de las actividades claves que se realizan en los diferentes procesos y dependencias, del reconocimiento de los diferentes canales y la segmentación de los usuarios para un adecuado relacionamiento con los diferentes grupos de valor de Función Pública, así:



2.3.6 Competencias de Función Pública

Las competencias de Función Pública están definidas en las funciones misionales delegadas en las seis (6) direcciones Técnicas del Departamento, quienes mediante planes, programas o proyectos responden a esta obligación, y se visualizan en el siguiente gráfico:



2.3.7 Modelo de Gestión de Función Pública

El nuevo modelo de gestión da cumplimiento a la misionalidad de Función Pública, a los marcos legales, jurisprudenciales y doctrinales que la rigen, a la articulación con la estrategia y visión institucional y a la evolución y armonización de los nuevos compromisos de Función Pública; introduciendo mecanismos de operación, coordinación y actuación unificada de planeación y gestión.

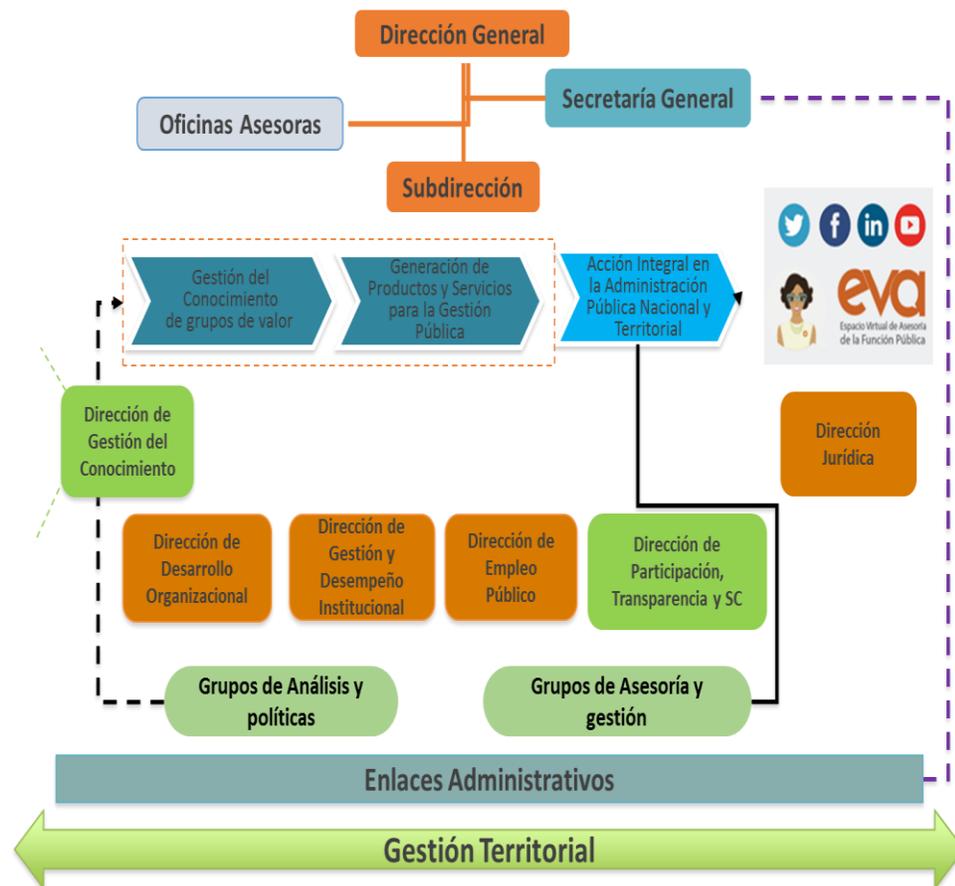
Para su adecuada operación establece seis (6) principios rectores sobre la manera de gestionar los procesos, los cuales se irán articulando a los principios

del sistema integrado de gestión en la medida que se apropien los conceptos, con el fin de asumir el reto de mejorar el desempeño institucional de las entidades públicas en Nación y Territorio.

- **Principio de orientación a los grupos de valor centrado en la Gestión del Conocimiento:** Las acciones de Función Pública estarán centradas en los grupos de valor y se dirigirán a resolver las necesidades o problemas de los grupos de valor, a partir de un entendimiento de sus características, entorno, nivel de desempeño, fortalezas y debilidades.
- **Principio de servicio integral:** Función Pública desarrollará su labor misional bajo una visión integral, que cubre todo el ciclo de relación con los grupos de valor, esto significa: a) entender de manera sistémica y continua las características y necesidades de ellos, dando soluciones que mejoren el desempeño de las entidades, el desarrollo de los servidores, la participación y democratización de los ciudadanos; b) generar y actualizar un catálogo de productos y servicios ajustados a las necesidades y características particulares de cada grupo c) resolver problemas o necesidades de los grupos de valor; d) evaluación ex post, resolviendo problemas y no sólo atender requerimientos de los grupos de valor.
- **Principio de servicio basado en oferta:** Función Pública privilegiará su atención a los grupos de interés basado en la valoración inicial, la cual se reflejará en el Plan de Acción Integral (PAI). Si bien los grupos de valor seguirán haciendo requerimientos, estos en lo posible deben transformarse en una actuación basada en la oferta, servicios virtuales y autoservicio.
- **Principio de mejora en el desempeño de entidades:** Toda acción de Función Pública debe contribuir a mejorar el desempeño de las entidades, el desarrollo de servidores públicos, la democratización y la transparencia para los ciudadanos y estará basado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS), nivel de desarrollo (ND) o nivel de participación (NP).
- **Principio de seguimiento y evaluación ex ante y ex post:** Toda actuación por parte de Función Pública, debe identificar el estado inicial (ex ante) en que se encuentra el grupo de valor y se entiende cerrada al medir el estado final (ex post), posterior a la actuación de Función pública.
- **Principio de cooperación y coordinación interna:** Las actuaciones de los servidores públicos se basarán en la búsqueda articulada de consensos y en la armonización de esfuerzos para la búsqueda de un modelo de operación que concentra las diferentes disciplinas.

De igual manera y con el fin de hacer posible el reto de mejorar el desempeño institucional de las entidades públicas en nación y territorio bajo el nuevo modelo de operación, ajustó la conformación y funciones de los equipos internos de trabajo mediante las resoluciones 544 y 617 de 2016, las cuales permiten poner en práctica el nuevo enfoque de los procesos: fortalecer la investigación y el análisis de las políticas a cargo de Función Pública, realizar una intervención integral a las Entidades y mejorar la transversalidad de procesos estratégicos.

Gráficamente esta estructura de operación se observa en la siguiente gráfica:



2.3.8 Roles, responsabilidades y autoridad

La autoridad y responsabilidad de los procesos se encuentra totalmente alineada a la estructura organizacional, el modelo de gestión definido y las obligaciones

delegadas a cada cargo o perfil en el manual de funciones y competencias laborales. De igual manera, dicha responsabilidad se especifica en las actividades de cada procedimiento asociado a los procesos institucionales y en la Matriz de Responsabilidad y Autoridad asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico.

En un mayor nivel decisorio de situaciones estratégicas y transversales se encuentran los Comités establecidos con funciones específicas según su naturaleza y responsabilidad asociadas a roles y perfiles de los cargos, entre ellos están:

Comité	Participantes
Comité Sectorial de Gestión y Desempeño	Director Departamento Administrativo de la Función Pública, Director de la Escuela Superior de Administración Pública.
Comité Directivo	Director, Subdirector, Directores Técnicos, Secretaria General, Jefe de Oficina Asesora de Planeación, Jefe Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Jefe Oficina de Control Interno.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	El subdirector de Función Pública, un representante de la Dirección General, el Secretaria General, el Director de Gestión del Conocimiento, el Director Jurídico, el Director de Empleo Público, el Director de Desarrollo Organizacional, el Director de Gestión y Desempeño Institucional, el Director de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Coordinador del Grupo de Gestión Contractual, el Coordinador del Grupo de Gestión Humana, el Coordinador del Grupo de Gestión Financiera, el

	Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa, el Coordinador del Grupo de Gestión Documental y el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
Comité Institucional de Control Interno	Director, Subdirector, Directores Técnicos, Secretaria General, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Jefe Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Jefe de la Oficina de Control Interno
Comité de Defensa Judicial	Director del Departamento Administrativo o su delegado, Secretaria General, Director jurídico, Director de Desarrollo Organizacional, Jefe de la Oficina Asesora de planeación.
Comité Interno de Gestión de Información estratégica	Director, Subdirector, Directores Técnicos, Jefe de Oficina Asesora de Planeación, Jefe Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora de comunicaciones, Coordinador grupo de servicio al ciudadano, Coordinador grupo de apoyo a la gestión meritocrática

En cada reunión de los diferentes Comités se elabora un documento que recoge las observaciones, decisiones, acciones a seguir y compromisos generados, los cuales son informados a todos los interesados por medio de los canales de comunicación establecidos en la entidad (ver proceso de comunicaciones) y en las reuniones internas de los grupos de trabajo, asegurando de esta manera el flujo oportuno de la información.

Por último, la responsabilidad frente a la apropiación, comunicación interna, comprensión y compromiso de los servidores públicos frente al sistema integrado de gestión está a cargo del (la) Director(a) General, el (la) Subdirector(a) y los (las) Directores Técnicos de la entidad, representado en el Comité Directivo y la

implementación, mantenimiento y sostenimiento fue delegada en el Grupo de Mejoramiento institucional, integrado a la Oficina Asesora de Planeación.

3 Dimensión Gestión con valores para resultados

3.1 Alcance

Función Pública está orientada hacia el logro de sus resultados, para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, teniendo en cuenta el talento humano del que se dispone y el cumplimiento con las funciones y competencias que le han sido asignadas por mandato legal.

3.2 Políticas Operación

3.2.1 Política de Seguridad de la Información

En su condición de entidad cabeza del Sector responsable de la formulación de las políticas generales de Administración Pública, en especial de materias relacionadas con el Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública, está comprometido con preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y veracidad de sus activos de información, reduciendo los riesgos de seguridad digital a través del mejoramiento continuo de los controles en sus procesos, planes y proyectos, el cumplimiento de la normatividad vigente, la aplicación de lineamientos de la Política de Gobierno Digital y la adopción de buenas prácticas de seguridad de la información que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y faciliten el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las Comunicaciones para que la entidad constantemente sea más proactiva e innovadora.

3.2.2 Política de Tecnologías de la Información

Las Políticas de Operación de Tecnologías de la Información son las directrices orientadas a regular el buen uso, disponibilidad, integridad y seguridad de los recursos informáticos provistos por Función Pública a todos los Servidores Públicos para el desarrollo de sus actividades misionales, están contenidas en las directrices dirigidas por el Proceso de Tecnologías de la Información y dan cumplimiento a toda la normatividad vigente en la materia. Estos lineamientos son orientados desde el (la) jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y aprobadas por la Alta Dirección.

3.2.3 Política para la prevención del Daño Antijurídico

Función Pública con el propósito de prevenir la ocurrencia de posibles situaciones internas o externas que puedan conllevar responsabilidades jurídicas con efectos patrimoniales y/o demandas que impliquen para la entidad no solo costos de carácter monetario sino también humanos y técnicos, atendiendo la metodología propuesta por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, formuló la política de prevención del daño antijurídico a implementar en Función Pública en los siguientes términos:

- **Política Atención de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias:** Función Pública dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y demás requerimientos, en los términos previstos por la ley (ver procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias).
- **Política Compromiso con la Rendición de Cuentas:** Función Pública se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance de la gestión de las políticas, planes y programas y el presupuesto de la entidad.
- **Política Estrategia Anticorrupción:** Función Pública en cumplimiento del artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta sus estrategias de

anticorrupción y de servicio al ciudadano, con el fin de consolidar una gestión institucional transparente y prestar sus servicios con oportunidad, calidad e innovación a los servidores públicos, a las instituciones y a los ciudadanos, fomentando la transparencia en su gestión institucional y mejorando la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

La estrategia anticorrupción se llevará a cabo a través de los siguientes componentes, a saber:

- Administración de los riesgos.
- Análisis de los procesos de Función Pública, con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.
- Desarrollo de esquema integral y permanente de Rendición de Cuentas Institucional.

- **Política Control Social:** Función Pública promueve la participación de la ciudadanía y se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

3.2.4 Política Ambiental

Función Pública está comprometida con el cuidado y conservación del medio ambiente a través de la adopción de buenas prácticas en cuanto a:

- El uso adecuado de papel
- La generación de hábitos en los Servidores Públicos mediante de sensibilización y comunicación permanente
- La implementación de herramientas de tecnología sustituyendo el uso del papel

- El ahorro de energía y agua mediante estrategias razonables y medibles
- La práctica constante de la separación de residuos sólidos
- El adecuado manejo y disposición de los residuos peligrosos, y
- El control del consumo de combustibles fósiles y generación de CO2.

3.3 Generalidades

3.3.1. Determinación del alcance

El Sistema Integrado de Planeación y Gestión Institucional de Función Pública con sede en Bogotá, se aplica a todos los (15) procesos institucionales y permite el cumplimiento de los requisitos de:

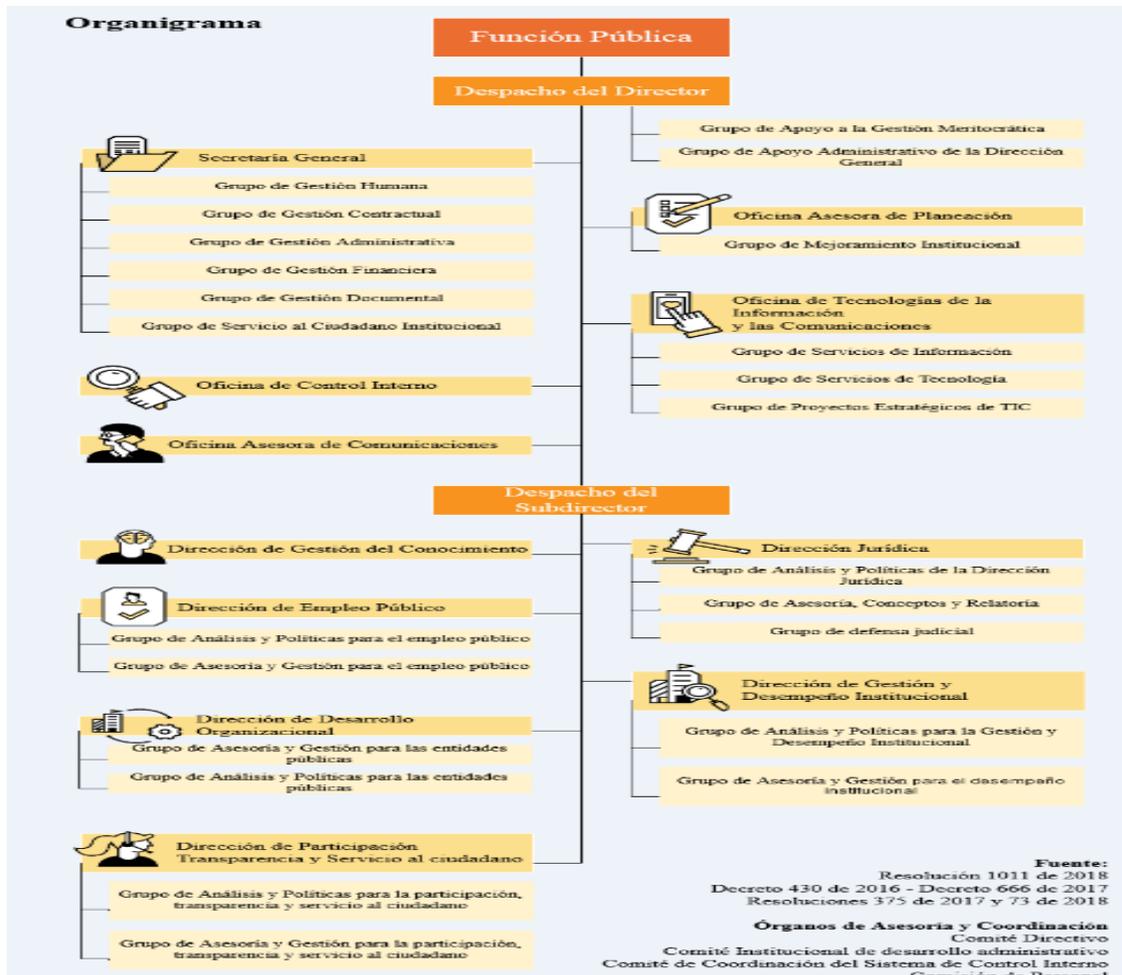
- Gestión de la Calidad
- Gestión Ambiental
- Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo
- Seguridad y Privacidad de la Información
- Gestión de información estadística y operaciones estadísticas

3.3.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El departamento administrativo de la función pública determina a través de su proceso de gestión de conocimiento y grupos de valor las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor y sus partes interesadas. Los resultados de la identificación de necesidades y expectativas son utilizados por el Sistema Integrado de Planeación y Gestión para generar planes que permitan la satisfacción de las mismas y se documentan en el informe de Caracterización de Usuarios de Función Pública.

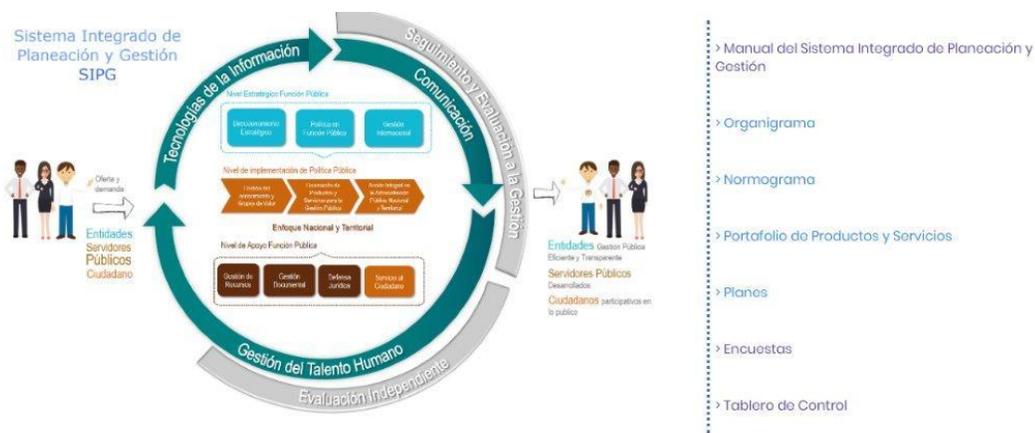
Los requisitos normativos y regulatorios se documentan en el normograma.

3.3.3. Estructura Orgánica



Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos institucionales y normativos, optimizar la gestión de las funciones asociadas a las dependencias y mejorar la eficacia de la Entidad, Función Pública adopta el principio de calidad denominado *enfoque basado en procesos*, reflejado en el Mapa de Procesos donde de manera articulada y coordinada se transforma la necesidad de los grupos de valor en productos o servicios de calidad, contribuyendo al mejoramiento de los entidades, el desarrollo de los Servidores Públicos y una labor del ciudadano más participativa en lo público.

De esta manera se identificaron **quince (15) procesos institucionales** descritos así:



Los propósitos institucionales se alcanzan mediante el aporte de cada dependencia a los procesos institucionales, según sus funciones específicas y sus compromisos en las metas de gobierno, sectorial e institucional, las cuales se demostrarán mediante:

- El desempeño de los proyectos, planes de acción, plan anual de adquisiciones y plan de continuidad.
- El resultado de los indicadores de proceso asociados en las respectivas fichas de indicadores registrados en el Sistema de Gestión Institucional – SGI.
- El resultado de la administración de los riesgos identificados en el mapa de riesgos de proceso registrados en el Sistema de Gestión Institucional – SGI.
- El resultado de la implementación de las acciones de mejoramiento del cierre con eficacia en el Sistema de Gestión Institucional para cada uno de los hallazgos a los cuales se les suscribió un Plan de Mejoramiento Institucional.

- Los resultados de la medición de satisfacción del usuario mediante las encuestas aplicadas.

La caracterización de cada uno de los procesos, al igual que los documentos que le generan valor al desarrollo de los mismos, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos y cada uno de los servidores asociados a ellos, se encuentran publicados en la Intranet en el Sistema Integrado de Gestión.

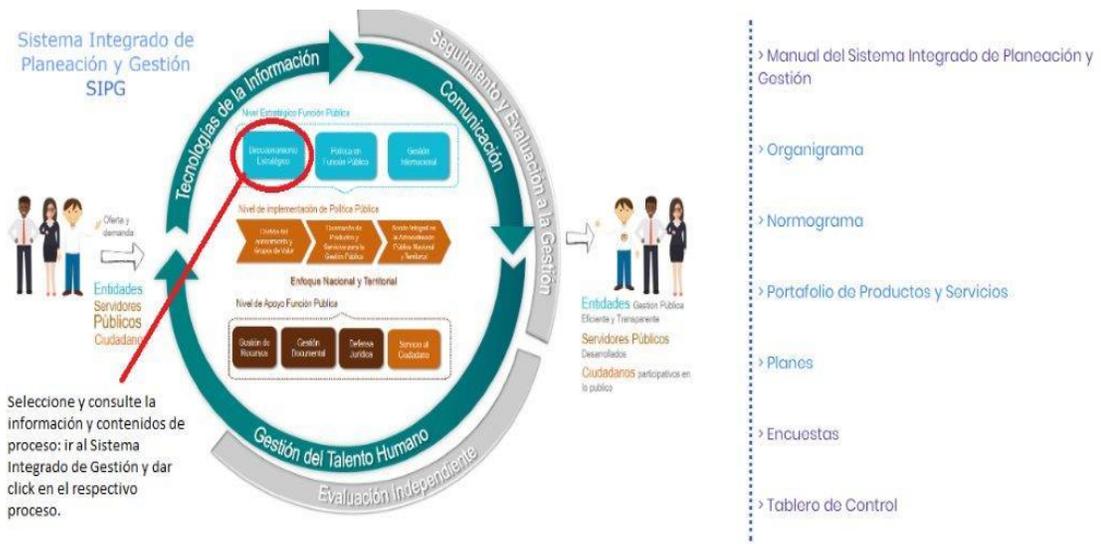
3.3.4. Identificación y descripción de la información documentada

La estructura definida para la caracterización de los procesos institucionales permite identificar gráficamente las generalidades, entradas, actores, actividades claves, entregables o salidas, usuarios, mecanismos de medición, documentos y procedimientos asociados.

A través de herramientas amigables, con iconografías de fácil comprensión, articulando la información asociada a cada proceso a través de una única entrada y dispuesta en la Intranet en el “Sistema Integrado de Gestión”, se da cumplimiento a las políticas de documentos electrónicos y acceso a la información, facilitando el uso y consulta de los documentos vigentes.

A continuación, se presenta la estructura de los procesos para su consulta:

Paso 1: Identificar el Proceso requerido



Paso 2: Información del proceso:





Paso 3: Seleccionando los íconos respectivos encontrará la información requerida

Recursos y componentes de la transformación - Ciclo PHVA

Estos iconos contienen los hipervínculos a los respectivos documentos que completan los requisitos normativos en cada proceso.



Paso 4: Consulta de procedimientos

3.3.5. Información documentada del SIPG (Sistema Integrado de Planeación y Gestión)

En el ciclo de la gestión (PHVA) se considera como entrada principal los lineamientos y documentos de planeación emitidos por el Direccionamiento Estratégico y en la transformación de actividades (procedimientos) y salidas (productos o servicios), estará siempre presente los diferentes planes Institucionales definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y referenciados en la caracterización de cada proceso en el SIPG.

A continuación, relacionamos los documentos y herramientas anexos para la gestión de los procesos:

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos y procedimientos
- Matriz de responsabilidad y autoridad
- Planeación estratégica e institucional
- Plan anticorrupción
- Plan estratégico del talento humano
- Plan de continuidad del negocio
- Plan estratégico de las tecnologías de información
- Plan anual de adquisiciones
- Plan de acción integral PAI
- Protocolo para la gestión de información estadística
- Documentos metodológicos operaciones estadísticas

3.3.6. Control de la información documentada

Función Pública asegura la disponibilidad, confidencialidad, integridad, uso y protección de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión a través de Intranet, copias de respaldo en el repositorio Yaksa y los controles de seguridad de la información implementados en el SIPG a través del sistema de gestión de seguridad de la información

3.3.7. Procedimientos y metodologías desarrollados

Toda la información asociada al Manual de operaciones y calidad se encuentra dispuesta en la Intranet Sistema Integrado de Gestión, administrada por la Oficina Asesora de Planeación.

- **Caracterización de Procesos**, Subprocesos y procedimientos
- **Normograma** – Asociado a cada proceso
- **Manual de Contratación** – Proceso Gestión de Recursos
- **Manual de Funciones** – Proceso Gestión del Talento Humano
- **Directrices y Políticas de Operación** – Asociadas a cada proceso
- **Guía de elaboración documental** – Proceso Gestión Documental
- **Manual de Identidad Visual** – Proceso Comunicación
- **Guía de Administración del Riesgo** – Proceso de Direccionamiento Estratégico
- **Guía de Indicadores** – Proceso Direccionamiento Estratégico
- **Formatos generales y específicos** – Asociados a cada proceso
- **Ficha de productos y servicios** – Asociadas a cada proceso
- **Ficha de indicadores** – Asociadas a cada proceso
- **Plan de Mejoramiento** – Sistema de Gestión Institucional – Proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión
- **Mapa de Riesgos por proceso e institucional** – Procesos identificados

- **Informes de gestión** – Documentos generales
- **Auditorías** – Documentos generales

3.4 Herramientas - Aplicativos

Intranet Sistema Integrado de Gestión – Oficina Asesora de Planeación

Sistema de Gestión Institucional - SGI – Oficina Asesora de Planeación

PROACTIVANET – Herramienta administrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ORFEO – Herramienta administrada por el Proceso de Gestión Documental y Tecnologías de la Información

Sistema de Información Estratégica – SIE – Herramienta administrada por la Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se relacionan los anexos y herramientas asociadas a las políticas de operación que se encuentran en la Intranet en el “Sistema Integrado de Gestión”

- Lineamientos sectoriales para la implementación de la política pública de discapacidad del sector
- Plan de contingencia de TIC
- Documento de política, matriz y ficha de indicadores
- Documento de política y metodología del riesgo
- Proceso de Comunicación
- Estrategia de comunicaciones
- Proceso Gestión del Talento Humano
- Plan de seguridad y salud en el trabajo
- Proceso de Tecnologías de la Información

- Plan estratégico de las tecnologías de la Información y las comunicaciones
- Proceso de Gestión Documental
- Proceso de Gestión de Recursos

3.5 Portafolio de Productos, Servicios y Trámites

Mediante la operación de los procesos institucionales Función Pública transforma las necesidades y requerimientos de los Grupos de interés de Función Pública en una oferta integral de productos y servicios que permitan el mejoramiento institucional, el desarrollo de los Servidores Públicos y una mayor participación de la ciudadanía en lo público. Dentro del portafolio de productos y servicios se encuentran:

3.5.1. Productos

- **Documentos de política:** Leyes, circulares, CONPES, Planes y Decretos de competencia de Función Pública, emitidos para el desarrollo de la gestión pública.
- **Instrumentos tecnológicos para la gestión de política:** Sistema Único de Información de Trámites SUIT y Sistema de Gestión del Empleo Público SIGEP, diseñados para la gestión de las políticas de racionalización de trámites y caracterizar el empleo público de Colombia.
- **Herramientas para la evaluación de política:** Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG (medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión) y Modelo Estándar de Control Interno MECI (medición del Sistema de Control Interno)

- **Documentos técnicos para la aplicación de política competencia de Función Pública:**
 - Guías: de Modernización, racionalización, formación y capacitación, indicadores, riesgos y auditoría.
 - Modelos: Integrado de Planeación y Gestión, de Control Interno - MECI, de rendición de cuentas.
 - Manuales: Estructura del Estado Colombiano
 - Conceptos técnicos o jurídicos: Pronunciamiento o posición de Función Pública en temas de competencia.

- **Contenido informativo para toma de decisiones:** Fichas sectoriales, Índice de Desempeño Institucional, informes y reportes de resultados de las entidades para el análisis y toma de decisiones.

3.5.2. Servicios

- **Asesoría integral y focalizada** a los grupos de valor en competencia de Función Pública.
- **Orientación multicanal** a los grupos de valor en temas de competencia de Función Pública.
- **Formación y capacitación** para la aplicación de lineamientos emitidos por Función Pública (talleres, eventos).
- **Promoción y difusión** de los temas de interés del ciudadano sobre el Estado.
- **Selección meritocrática** para cargos de gerencia pública, concursos abiertos y jefes de control interno.

Trámites y OPAS (otros procedimientos administrativos)

- Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites.
- Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado.

- Incentivos a la Gestión Pública (OPA).
- Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal

3.6 Diseño y desarrollo de productos y servicios

El desarrollo de productos y servicios de Función Pública está definido en los procedimientos asociados a cada proceso institucional, cumpliendo así las etapas de **a) planeación del diseño**, mediante la desagregación de la planeación estratégica y la definición de productos o entregables en cada vigencia; **b) identificación de entradas y requisitos aplicables a cada producto o servicio**, descritos al inicio de la caracterización de procesos y procedimientos e identificación de requerimientos en la matriz de requisitos; **c) aplicación de controles**, a través de la autogestión de los procesos, la identificación de riesgos e indicadores, los mecanismos establecidos para el control del producto no conforme y los diferentes seguimientos de la Oficina de control interno OCI y reportes de la Oficina Asesora de Planeación OAP; **d) aseguramiento de la calidad de las salidas o entregables y control de cambios de las modificaciones**, evidenciado en las revisiones, verificaciones y validaciones implementadas en cada proceso y procedimiento; **e) identificación y trazabilidad**, a través del archivo de los documentos en el gestor de información público y la conservación de todas las evidencias en la tabla de retención documental TRD de cada dependencia.

3.7 Características de Calidad de los productos y servicios

Función Pública definió cuatro (4) características generales aplicables a todos los productos o servicios con los cuales se asegura del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de calidad, definidos así:

- **Claridad (Variable/atributo/característica de requisito determinado por el Grupo de Valor):** de fácil comprensión, que permita al grupo de valor hacer uso de manera sencilla.
- **Confiabilidad (Variable/atributo/característica de requisito determinado para el producto/ servicio/ resultado):** que los datos entregados estén validados, sean coherentes con el propósito y permitan credibilidad para su uso por parte del grupo de valor.
- **Cumplimiento (Variable/atributo/característica de requisito determinado por la legislación vigente):** que se ajuste a los lineamientos aplicables según las disposiciones legales y otros requerimientos adicionales adquiridos.
- **Oportunidad (Variable/atributo/característica de requisito determinado por FP):** que se cumpla en los tiempos planificados y su entrega sea la acordada con las partes interesadas.

Estas características son personalizadas para cada tipo de producto o servicio que genere valor a la cadena en la “Ficha Técnica”.

3.8 Responsabilidad durante el desarrollo y entrega del producto

La responsabilidad del desarrollo y entrega del producto está alineada a la estructura orgánica de Función Pública, por tanto, el líder de cada proceso, proyecto o función específica será responsable de asegurar que se cumplan los requisitos definidos en la ficha técnica de cada producto o servicio, se realice el seguimiento adecuado y se autorice la entrega al usuario. Algunas fases o productos intermedios podrán ser delegadas por el líder e algún miembro de su equipo, lo cual deberá estar debidamente documentado al interior del proceso.

3.9 Acuerdos de niveles de servicio de los productos y servicios (ANS/SLA)

Uno de los puntos clave del sistema integrado de gestión es establecer los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS adecuados tanto para los usuarios como para Función Pública, que permita cumplir con los requisitos legales, los principios de calidad para cada tipo de producto o servicio, la estrategia institucional y por supuesto las expectativas de los grupos de valor.

Establecer los ANS implica a) reconocimiento de todos y cada uno de los requerimientos aplicables a cada producto/servicio, b) la definición de la cadena de producción de cada producto/servicio con actividades claves, responsables, controles y herramientas, c) negociación con todas las partes implicadas en el flujo de información y d) retornos a nosotros mismos para hacer cada día las cosas más sencillas, oportunas y con mejores estándares de calidad.

Mensualmente los líderes de proceso y responsables de los productos y servicios deberán reportar en el Sistema de Gestión Institucional los avances de gestión y el resultado de los acuerdos de niveles de servicio y los productos no conformes, solicitando la apertura de plan de mejoramiento cuando el incumplimiento se haya presentado más de tres (3) veces por la misma causa, en un producto recurrente durante el mes, o solo una (1) vez en un producto clave para la gestión institucional que afecte la prestación del servicio al usuario o la imagen institucional.

Sin embargo, en todos los casos se debe actuar de manera oportuna y eficaz ante cualquier desviación o incumplimiento, corrigiendo de manera inmediata la situación presentada.

3.10 Herramienta de identificación y control de ANS

Función Pública ha establecido una herramienta llamada “*Ficha de Producto/Servicio*” la cual permite identificar el producto, sus características,

conformidad frente a requisitos, acuerdos de niveles de servicio y puntos de control, como punto de partida para el establecimiento, así:

Ficha Técnica de identificación y control de producto

El servicio público es de todos

Función Pública

1. Generalidades

1. Seleccione el proceso

	Nombre Salida/Entregable	Actualizar Productos	Actualizar Fichas
-1			Acuerdo Nivel de servicio (ANS en días)
0			
1			
2			
3			
4			

2. Características Generales

Nombre del Producto: _____

Descripción del Producto/Servicio: _____

Responsable del Producto/Servicio: _____

	Requisito	¿Aplica?	Descripción requisito	Control	Responsable del Control	Frecuencia Seguimiento	Registro el seguimiento	Cuando es No Conforme	Acción a seguir al detectar PNC	Responsable de la liberación producto
+	CLARIDAD (Variable de carácter ítica de requisito determinado por el cliente)	Aplica								
~	CONFIABILIDAD (Variable de carácter ítica de requisito determinado para el producto/servicio/resultados)	Aplica								
=	CUMPLIMIENTO (Variable de carácter ítica de requisito determinado por la legislación vigente)	Aplica								
-	OPORTUNIDAD (Variable de carácter ítica de requisito determinado por FP)	Aplica								

Una vez definida la ficha para cada tipo de producto o servicio que Función Pública establezca medir y controlar, los puntos de control y ANS serán documentados en los procedimientos, ajustados en las herramientas de gestión, articulados con los indicadores de proceso, socializados a todos los responsables y participantes de la cadena de producción para su gestión y monitoreados por los líderes de cada proceso de manera permanente.

A continuación, relacionamos los documentos y herramientas anexas al diseño y desarrollo de productos y servicios que se encuentran en la Intranet en el “Sistema Integrado de Gestión”:

- *Proceso de Generación de productos y servicios para la Gestión Pública*
- *Procedimiento de Formulación de planes y proyectos*
- *Proceso de Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial*
- *Ficha Técnica de producto o servicio de cada proceso*
- *Resolución de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias*

3.11 Controles establecidos para los productos y servicios

Función Pública determina siete (7) tipos de control preventivo para los productos y servicios de la entidad, los cuales son personalizados según el proceso que los genera en la “*Ficha Técnica*” y son gestionados por los responsables de cada uno de ellos:

- Políticas de operación definidas, comunicadas, aplicadas y monitoreadas, con definición de jerarquía y alcance.
- Procedimientos documentados, descriptivos en cuanto a segregación de responsabilidad y mecanismos de control.
- Revisión y verificación de contenido de los líderes del proceso antes de su liberación.
- Validación del producto (Ficha de Producto) antes de emisión final por parte de un público objetivo o seleccionado.
- Verificación del cumplimiento legal aplicable, mediante lista de chequeo, al inicio, durante y antes de su liberación del cumplimiento legal aplicable.
- Elaboración de cronograma o planificación del proyecto, monitoreado y generando alertas periódicas
- Procesos de selección y desarrollo de habilidades y competencias de los profesionales a cargo del desarrollo de productos o servicios que no puedan ser verificados antes de su liberación

3.12 Disponibilidad de recursos del Sistema Integrado de Gestión

La alta dirección a través del proceso de Direccionamiento Estratégico realiza la designación de los recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del SGI (sistema de gestión institucional), reflejados en:

- Anteproyecto de Presupuesto
- Proyectos de Inversión y

- Plan Anual de Adquisiciones

4. Dimensión Evaluación por resultados

4.1 Alcance

Para Función Pública es importante conocer de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos, a su vez, desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

4.2 Generalidades

4.2.1. Gestión de los riesgos

Todas las dependencias y procesos deben identificar, valorar, administrar y controlar los riesgos asociados a sus respectivos procesos con el fin de minimizar efectos adversos ante una desviación o eventualidad que impida dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con los Ciudadanos, Servidores Públicos y Entidades Públicas. Para administrar adecuadamente los riesgos Función Pública acata la metodología de Riesgos propia y determina las acciones así:

Asumir el riesgo cuando al medir la probabilidad e impacto residual éste quede catalogado en nivel BAJO y prevenirlo por medio de las actividades propias del proyecto o proceso asociado.

Reducir el riesgo cuando el nivel del riesgo queda en MODERADO, mediante acciones de control preventivas que permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia y realizar seguimiento del mismo de manera bimestral.

Evitar el riesgo cuando en la medición quede catalogado en zona ALTA o EXTREMA, incluyéndolo tanto en el Mapa de riesgo del proceso como en el Mapa de Riesgo Institucional para seguimiento de acciones de control preventivas de seguimiento mensual.

Establecer planes de contingencia inmediatos para tratar el riesgo materializado, con criterios de oportunidad, evitando el menor daño en la prestación del servicio.

Incluir todos los riesgos catalogados como “Corrupción” en el Mapa de riesgo Institucional y establecer acciones preventivas con periodicidad mensual, sin importar la escala de valoración, para evitar a toda costa su materialización por parte de los líderes de procesos.

(Ver política, metodología y mapa de riesgos por procesos e institucional en el Modulo de Riesgos en SGI)

4.3 Monitoreo y seguimiento

Para monitorear que la gestión institucional y el desarrollo de los procesos se cumplan según lo planificado, Función Pública ha establecido mecanismos de **anticipación** (planeación participativa, principio de autogestión, procesos de evaluación y alertas tempranas), de **prevención** (administración del riesgo, control del producto no conforme) , de **detección** (seguimientos SGI, tableros de control, encuestas, indicadores, comités), de **evaluación** (auditorías y reportes), de **corrección** (análisis a resultados, plan de mejoramiento), con los cuales se toman decisiones según los niveles de autoridad y responsabilidad definidos.

De igual manera, Función Pública incluyó en su Sistema Integrado de Gestión dos procesos de evaluación: *Evaluación independiente* a cargo de la Oficina de Control Interno y Seguimiento *a la Gestión institucional* a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, los cuales lideran y orientan las tareas de monitoreo,

autocontrol, auditorías internas y externas, reportes de avances, generación de informes y consolidación de resultados.

A continuación, definimos los métodos, periodicidad y responsables del seguimiento y evaluación a la gestión establecidos:

Método	Instrumento	Periodicidad	Responsable
Reporte de avance a la planeación	Sistema de Gestión Institucional – SGI,	Mensual (según producto)	Líderes de procesos y Profesionales delegados en cada dependencia
Administración del riesgo	Mapa de riesgos por proceso – Mapa de Riesgos Institucional SGI	Según ubicación riesgo	Líderes de procesos y Profesionales delegados en cada dependencia
Gestión de Indicadores	Sinergia, SGI, Ficha indicador,	Según compromiso	Líderes de Procesos y Profesionales delegados
Reportes de gestión institucional	SPI, SIIF, SINERGIA, Tablero de control presidente, FURAG, MECI, SECOP, Entes de control	Según tiempos establecidos por el ente interesado	Gerentes de Proyectos, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Coordinadores Financiero y Contractual, Jefe de Control Interno y profesionales delegados
Consolidación y presentación de informes	Informe de gestión, informe al congreso, informe de percepción	Semestral Anual Trimestral	Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión	Visitas de seguimiento, verificación de información de los aplicativos y resultados de proyecto, mapa de riesgos institucional	Periódica, según cronograma de OCI y OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina de Control Interno, profesionales delegados en las dependencias OCI y OAP
Auditorías de gestión	Programa y plan de auditoría, listado de chequeo, informes	Según programa de auditoría de cada vigencia	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina de Control Interno, profesionales delegados en las dependencias OCI y OAP
Acciones correctivas y preventivas	Plan de mejoramiento institucional	Mensual (seguimiento a las acciones detectadas)	Líderes de procesos y profesionales delegados en cada dependencia
Control del Producto no conforme	Ficha técnica del producto - Plan de Mejoramiento	Mensual (seguimiento al desarrollo del producto)	Líderes de procesos y profesionales delegados en cada dependencia

Para la medición y seguimiento de los objetivos institucionales, de calidad, de seguridad de la información y del proceso Función Pública incorpora en los planes y proyectos de cada vigencia metas y actividades gestionadas en cada dependencia, para asegurar que todos los servidores públicos aporten desde sus funciones al cumplimiento de las metas trazadas, y monitoreados en el seguimiento a la gestión periódica que realiza el Comité Directivo.

A través de los procesos de *Direccionamiento Estratégico* y de *Seguimiento y Evaluación a la Gestión* se definen lineamientos para toda Función Pública para que los avances y resultados de los procesos y dependencias sean analizados y auto gestionados por el líder del proceso inicialmente, de manera que se puedan

tomar acciones oportunas para evitar o corregir las desviaciones presentadas o plantear modificaciones cuando por motivos de fuerza mayor se prevea el incumplimiento de una meta o producto aprobado para la vigencia.

A continuación, relacionamos los anexos para el seguimiento y evaluación institucional que se encuentra en la Intranet en el Sistema Integrado de Gestión:

- *Sistema de Gestión Institucional – SGI (módulos planeación, riesgos, indicadores y comités)*
- *Proceso de Direccionamiento Estratégico*
- *Procedimiento de formulación de planes, programas o proyectos*
- *Procedimiento de Administración del Riesgo*
- *Procedimiento diseño y administración del sistema de gestión de calidad*
- *Mapa de riesgos de proceso e institucional*
- *Ficha de indicadores*
- *Matriz de indicadores*
- *Proceso Evaluación Independiente*
- *Proceso Seguimiento y evaluación a la Gestión*
- *Procedimiento de Auditorías*
- *Procedimiento de seguimiento y generación de informes*
- *Procedimiento administración plan de mejoramiento institucional*
- *Procedimiento seguimiento a la ejecución presupuestal*
- *Procedimiento auditoría basada en riesgos*
- *Programa y planes de auditoría*
- *Plan de Mejoramiento institucional – SGI*

- *Ficha Técnica del producto o servicio*

En el caso de las operaciones estadísticas de Función pública el monitoreo y seguimiento en cada una de las fases del proceso estadístico se encuentra establecido en el plan de pruebas de cada operación, las cuales están descritas en el documento metodológico de cada una de las operaciones estadísticas de la Entidad.

5. Dimensión Información y Comunicación

5.1 Alcance

Función Pública garantiza un adecuado manejo de los documentos que en desarrollo de su gestión producen, asegura su adecuada conservación y aprovechamiento. De igual forma, mejora la transparencia de sus actuaciones frente a sus Grupos de Valor, dando base a una adecuada participación de ésta en la gestión y un más efectivo control ciudadano.

La información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) son gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. El proceso de comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

5.2 Políticas de Operación

5.2.1 Política de Gestión Documental

Las políticas de operación del Proceso de Gestión Documental están contempladas en la caracterización del proceso, procedimientos asociados, guías y manuales, dando cumplimiento a la normativa vigente sobre la adecuada gestión documental, referenciada en las directrices del Archivo General de la Nación y articuladas con la Ley de transparencia y acceso a la información, la Seguridad de la información, las directrices de la Política de Gobierno Digital y los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno. Se da cumplimiento a la normatividad con la Elaboración del Programa de Gestión Documental y de Contenidos Institucional, el cual se aprueba en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

5.2.2 Política de Comunicación

Función Pública como formulador y asesor de políticas públicas, mantendrá la participación e integración de todos los procesos, y procedimientos a través de una comunicación interna efectiva, el establecimiento de una estrategia de comunicación adecuada y la definición de lineamientos, con el fin de realizar una adecuada y oportuna difusión y socialización a todos los grupos de interés de los resultados y avances de la gestión institucional. (Ver proceso de comunicación).

5.2.3 Política de responsabilidad con la Comunidad

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente, dicha información no debe ser materia de reserva, excepto en los casos estipulados en la ley.

5.2.4 Política frente a los grupos de interés

Los Directores, Contratistas y demás servidores públicos de Función Pública, deberán declararse impedidos en un asunto cuando tengan interés particular y directo en su regulación, control o decisión o lo tuviese su cónyuge o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley.

5.3 Generalidades

5.3.1 Identificación y comunicación con los grupos de valor

Función Pública enfoca sus esfuerzos hacia la satisfacción de los grupos de valor, entendidos como:

- Entidades del orden nacional y territorial
- Servidores Públicos
- Ciudadanos

Cada proceso desarrolla sus productos y servicios según su competencia y ámbito de aplicación de las políticas a cargo, teniendo la obligación de atender todas y cada una de las peticiones recibidas en los tiempos establecidos. De igual manera, da cumplimiento a la Ley de acceso a la información pública y las políticas de participación, transparencia, anticorrupción y servicio al ciudadano a través del Portal web, el micrositio Espacio Virtual de Asesoría EVA, la Estrategia de Comunicaciones, la disposición de un Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, la implementación del modelo de servicio al ciudadano, la medición de la percepción ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas y los protocolos y mejoramientos implementados de manera continua.

A continuación, relacionamos los anexos definidos en el marco estratégico:

- Decretos 430 y 432 de Función Pública
- Resolución 617 de Función Pública (conformación grupos)
- Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015).
- Código de Integridad
- Portafolio de productos y servicios de Función Pública
- Caracterización de usuarios
- Modelo de Servicio de Función Pública
- Protocolos de servicio

5.3.2 Confidencialidad de la información

Los datos recolectados y procesados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la construcción de las operaciones estadísticas no contienen información de carácter personal y en consecuencia su publicación no viola el derecho fundamental a la intimidad consagrado en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. De la misma forma los datos recolectados y procesados para la construcción de las diferentes operaciones estadísticas, no contienen información calificada como reservada o clasificada en los términos de la ley 1712 de 2014 y en consecuencia su circulación es libre a todos los ciudadanos.

La información recolectada y procesada por los diferentes procesos institucionales en cumplimiento de las funciones misionales de la Entidad, se califica de acuerdo con los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública y sus resultados se consignan en el índice de clasificación clasificada y reservada.

6. Dimensión Gestión del

Conocimiento y la Información

6.1 Alcance

Función Pública mejora el ciclo de política pública al agregar valor, interconectar el conocimiento entre sus servidores y dependencias y promueve buenas prácticas de gestión.

Los datos, información, ideas, investigaciones y experiencias que, en conjunto, se transforman en conocimiento, están disponibles para todos, con procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consolidan y enriquecen la gestión institucional. Se propicia el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores públicos, con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, así mismo, promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento continuo.

6.2 Políticas de Operación

6.2.1 Política de datos e información estadística

La política de datos e información está enmarcada en el protocolo para la gestión de información estadística, que busca a través de reglas y procedimientos trabajar de una manera organizada y dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma técnica de la calidad del proceso estadístico NTC PE 1000: 2017 y a los lineamientos emitidos por el DANE en materia estadística. Tanto los lineamientos como el suministro de información oficial de la entidad están a cargo de la Oficina Asesora de Planeación

6.3 Generalidades

Función Pública a través del Sistema de Información Estratégica busca centralizar la información relevante de la entidad con el fin de generar reportes que faciliten la interpretación y obtención de datos de una forma rápida fácil y confiable a la que tanto la Entidad como los ciudadanos del común tienen acceso, todo lo anterior se realiza a través del protocolo para la gestión de información estadística.

7. Dimensión de Control Interno

7.1 Alcance

Función Pública establece acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. En la Entidad el Control Interno es clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de nuestro Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPG atiendan su propósito.

7.2 Políticas de Operación

7.2.1 Políticas de relación con los Órganos de Control Externo

Los Directivos, Contratistas y demás servidores públicos de Función Pública, se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, así mismo a implementar las acciones de mejoramiento institucional

7.3 Generalidades

Función Pública lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para verificar que la eficacia y eficiencia de su Sistema Integrado de Gestión, conforme a los requisitos normativos aplicables, requisitos legales y propios de la entidad bajo el procedimiento Auditoría basada en Riesgos a cargo del Proceso de Evaluación Independiente.

Cuando una entidad decide implementar y mantener un sistema integrado de gestión asume los principios de; **“Enfoque hacia el cliente”** prestando un servicio dirigido a satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cumpliendo sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas; **“Mejora continua”** implementando continuamente maneras más prácticas y mejores de entregar productos y servicios, y el compromiso de **“asegurarse que las salidas que no sean conformes”** con los requerimientos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional”.

Es por esto que Función Pública analizó e identificó desde la naturaleza jurídica, las obligaciones con los grupos de valor y la estrategia institucional, aquellas características, estándares y mecanismos de seguimiento que deberían tener todos y cada uno de nuestros productos o servicios (internos y externos) para prevenir la entrega de productos que no cumplan con los niveles óptimos de calidad.



Manual Sistema Integrado de Planeación y Gestión

VERSIÓN 35

Oficina Asesora de Planeación y Gestión

JUNIO 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.