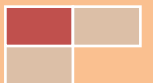


# Manual del Sistema de Gestión de Calidad y de Operaciones

Departamento Administrativo de la Función Pública  
2015



## **Presentación:**

De acuerdo con nuestro compromiso de calidad de “ **trabajar con criterios de oportunidad, responsabilidad, innovación, transparencia y uso adecuado de los recursos naturales, para el mejoramiento continuo del servicio que presta la entidad**”, diseñamos el presente manual que describe el Sistema de Gestión implementado en Función Pública, con el fin de asegurar la calidad de los productos y servicios, el cumplimiento de los estándares requeridos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015 y la satisfacción de nuestros usuarios.

Este documento guía se encuentra en la carpeta de red Calidad\_DAFP, a disposición de todos los clientes internos y externos interesados en nuestro Sistema de Gestión, para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad y el fácil acceso a la información institucional.

Aquí podrás encontrar los objetivos institucionales, las políticas de operación, , la responsabilidad frente al sistema de gestión, los procesos y procedimientos aplicables, los formatos de registro, guías de trabajo e instructivos que deben y/o pueden requerirse en la gestión.

Tabla de contenido

<b>1. Objetivo del Manual.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Alcance.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Reconocimiento ¿quiénes somos?.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Misión.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Visión.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Objetivos institucionales y de calidad.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Modelo de Negocio de Función Pública.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Decálogo de ética y buen gobierno.....</b>	<b>5</b>
Principios.....	6
Valores:.....	6
<b>9. Modelo de Operación por procesos.....</b>	<b>6</b>
<b>10. Estructura.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Nuestra historia.....</b>	<b>9</b>
<b>12. Nuestra oferta institucional.....</b>	<b>10</b>
<b>13. Requisitos de los productos y servicios de Función Pública.....</b>	<b>10</b>
<b>14. Clientes de Función Pública Función Pública..</b>	<b>11</b>
<b>15. Políticas de operación institucionales transversales.....</b>	<b>11</b>
<b>• De buen gobierno para la administración de la entidad.....</b>	<b>11</b>
<b>• Política frente a los grupos de interés.....</b>	<b>12</b>
<b>• Política de Comunicación.....</b>	<b>12</b>
• Política de Gestión Documental.....	12
• Política Internet y Correo Electrónico oficial.....	12
• Política de Tecnologías de la Información.....	15
<b>16. Establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.....</b>	<b>16</b>
<b>17. Descripción de procesos.....</b>	<b>17</b>
<b>Evaluación Independiente.....</b>	<b>18</b>
<b>Oficina de Control Interno.....</b>	<b>18</b>
<b>Seguimiento y Evaluación a la gestión institucional..</b>	<b>18</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación.....</b>	<b>18</b>
<b>18. Documentos y herramientas asociados al presente manual.....</b>	<b>18</b>
✓ Aplicativo Calidad DAFP - Calidón	
Oficina Asesora de Planeación.....	19

## 1. Objetivo del Manual

- ✓ Describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de la Función Pública, documentando y comunicando a todos los servidores, pasantes y contratistas la política y los objetivos de calidad.
- ✓ Ser medio de consulta interna de la gestión de la calidad y de las responsabilidades asociadas dentro del Departamento.
- ✓ Establecer una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la Función Pública y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes en el servicio.

## 2. Alcance

El sistema de gestión de calidad cubre todos los procesos de los niveles estratégicos, estratégicos transversales, de implementación de Política Pública en nación y territorio, de apoyo y de seguimiento y evaluación; garantizando el uso de la plataforma informática adecuada para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y política de calidad.

## 3. Reconocimiento ¿quiénes somos?

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

## 4. Misión

Lideramos la modernización y el mejoramiento continuo de las Instituciones Públicas y el desarrollo de sus Servidores para afianzar la confianza en el Estado.

## 5. Visión

En el 2025 seremos referente internacional de la modernización e innovación institucional y de la profesionalización del empleo público.

## 6. Objetivos institucionales y de calidad

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

Para el cuatrienio 2014-2018, en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo, las metas a las que apunta nuestra Entidad son:

- ✓ Fortalecer la articulación Nación-territorio.
- ✓ Afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas.
- ✓ Promover la eficiencia y eficacia administrativa.
- ✓ Optimizar la gestión administrativa.

## 7. Modelo de Negocio de Función Pública

La Entidad ha determinado el modelo de negocio y una propuesta de valor unificada a partir de la identificación de los socios 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 una adecuado relacionamiento con los diferentes grupos de valor de la Entidad, así:



## 8. Decálogo de ética y buen gobierno

Construido colectivamente por todos los Servidores Públicos del Departamento, pretende orientar las acciones hacia una conducta digna, ética y transparente, que responde a las necesidades de la sociedad y orienta su desempeño en el cumplimiento de los objetivos

institucionales y la mejora permanente de la gestión administrativa de manera integral y eficiente.

*El Decálogo de Ética y Buen Gobierno* entra en vigencia a mediante resolución 636 de agosto 14 de 2014. El objetivo principal de determinar principios, valores y políticas, que regulen el funcionamiento en las relaciones internas y externas de la entidad, de tal manera que sus actividades se desarrollen con criterios de eficiencia, transparencia e integridad; con el fin de asegurar un comportamiento ético organizacional.

### Principios

- ✓ Actitud Laboral Positiva
- ✓ Bienestar y Desarrollo de los Servidores
- ✓ Productividad y Trabajo en equipo
- ✓ Investigación, Innovación y Desarrollo
- ✓ Probidad Administrativa
- ✓ Moralidad Administrativa
- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Identificación Exhaustiva de la información
- ✓ Uniformidad

### Valores:

- ✓ Igualdad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Tolerancia
- ✓ Diálogo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad Compromiso

- ✓ Participación
- ✓ Respeto
- ✓ Cooperación

## 9. Modelo de Operación por procesos

Durante el año 2015 la entidad realizó el análisis, diseño y actualización del modelo de operación por procesos el cual entra en la etapa de transición y aplicación gradual a partir de mes de enero de 2016 y hasta el año 2018, el cual da cumplimiento a la misionalidad de la Función Pública; a los marcos legales, jurisprudenciales y doctrinales que la rigen; a la articulación con la estrategia y visión institucional y la evolución y armonización de los nuevos compromisos de FP; introduciendo nuevos mecanismos de operación, coordinación e instrumentos de actuación dentro del marco unificado de planeación y gestión.

De igual manera, el mapa de procesos se centra en principios rectores para todos los servidores públicos de la entidad, así:

- ✓ **Principio de orientación a los grupos de valor:** las acciones de la FP estarán centradas resolver las necesidades o problemas de los grupos de valor (entidades del orden nacional y territorial, servidores públicos y ciudadanos) en el cumplimiento de la misión respectiva. La Función pública orientará preferentemente sus acciones a partir de un entendimiento de sus grupos de valor identificando

sus características, el entorno y el nivel de desempeño, sus fortalezas y debilidades.

- ✓ **Principio de atención integral:** la Función Pública desarrollará su labor misional bajo una visión integral, que cubre todo el ciclo de relación con los grupos de valor. Esto significa: 1). entender de manera sistémica y continua los grupos de valor y proveer soluciones que mejoren el desempeño de las entidades, el desarrollo de los servidores, la participación y democratización de los ciudadanos; 2) generar un portafolio de productos y servicios; 3) resolver problemas o necesidades de los grupos de valor; 4) evaluación ex post, éste principio parte de la premisa que hay que resolver problemas y necesidades, por tanto, todo requerimiento debe estar soportado sobre una necesidad o problema en el respectivo cumplimiento misional del respectivo grupo de valor.
- ✓ **Principio de atención basado en oferta:** La FP privilegiará su atención a los grupos de interés basado en la valoración que haga y que se reflejará en su Plan de atención 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. En caso indispensable se atenderá el requerimiento bajo la política consignada aquí.

✓

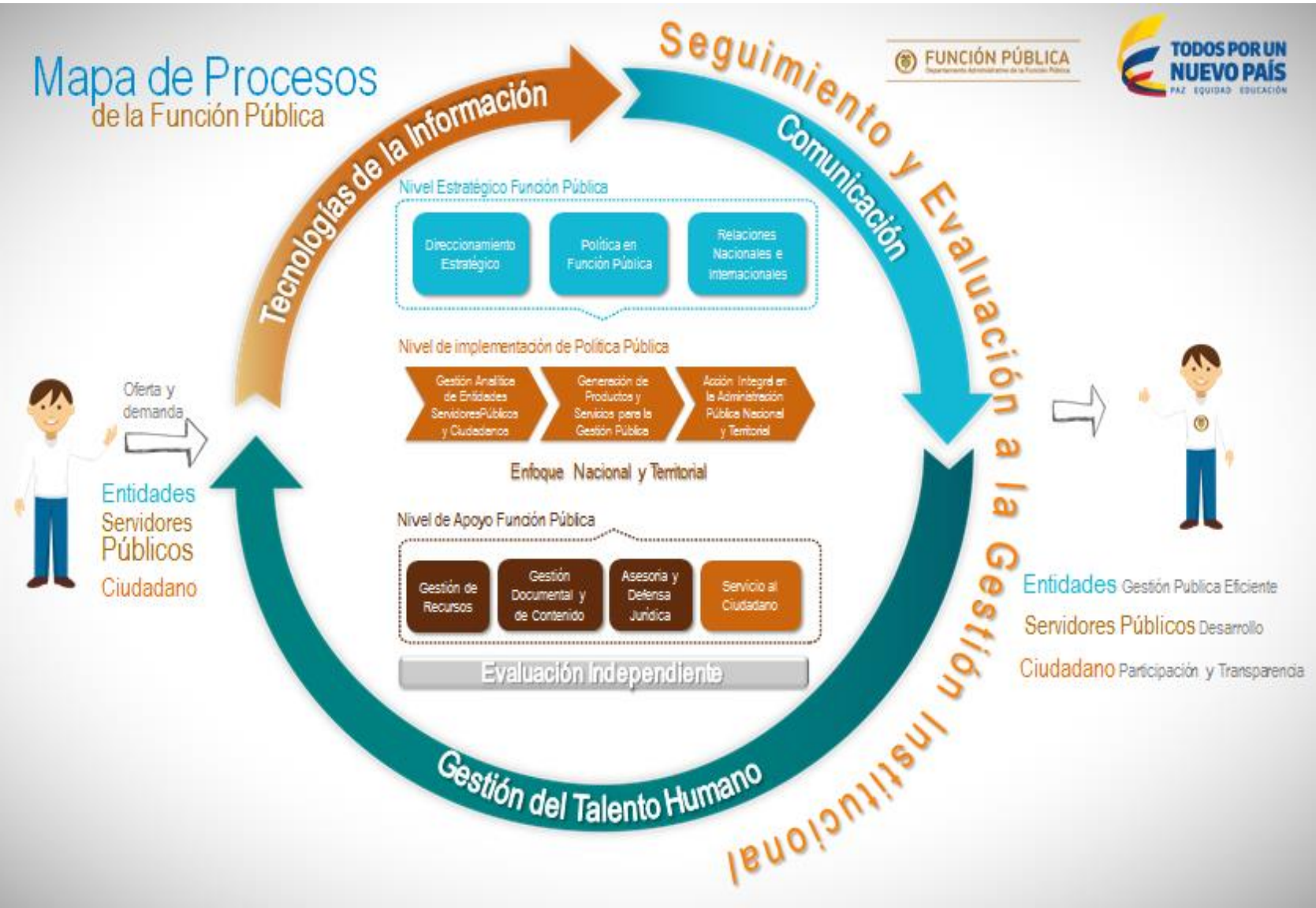
- ✓ **Principio de mejora en la entrega de valor:**

Toda acción de la Función pública debe contribuir a mejorar la capacidad de entrega de valor y 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).

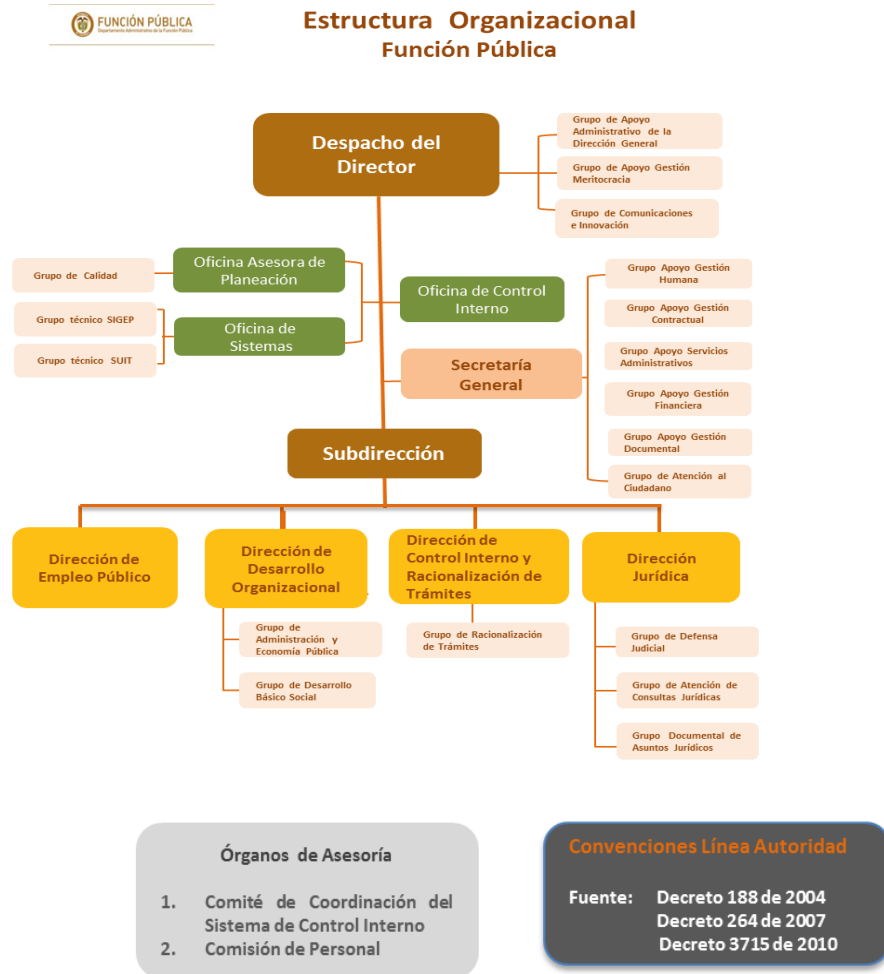
- ✓ **Principio de evaluación integral:** Toda actuación por parte de la Función pública, debe identificar el estado inicial en que se encuentra el grupo de valor( evaluación ex ante) y se entiende cerrada al medir el estado final, posterior a la actuación de la Función pública expost)
- ✓ **Principio de cooperación y coordinación:** las actuaciones de los funcionarios 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, el cual rompe el modelo anterior al centrar sus actuaciones en sus usuarios.

Ver Mapa de Procesos:

# Mapa de Procesos de la Función Pública



## 10. Estructura



## 11. Nuestra historia

**1958** Creación del sector Función Pública para organizar el servicio civil y la carrera administrativa

**1968** Reforma organizacional administrativa y del empleo público vigentes hasta 1998 - descentralización territorial y por servicios

**1991** Reorganización administrativa de entidades y política salarial. Creación de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) para administrar la carrera

**1998** Sistemas de Desarrollo e Información Administrativa, Democratización de la Administración, Control Social, Incentivos, Calidad y Control Interno

**2012 a hoy** Certificación en ISO 9001 y GP 1000, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estrategia Nacional y Territorial, Función Pública como Presidente del CLAD.

## 12. Nuestra oferta institucional

Mediante la operación de los procesos institucionales la entidad 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 se encuentra:

### Oferta sobre Empleo público

Política pública de talento humano  
Gerencia pública - meritocracia  
Información y planeación  
Formación y capacitación  
Estímulos y bienestar

Oferta para el Fortalecimiento institucional

Plantas de personal  
Estructuras  
Salarios

### Oferta para la gestión Pública:

Modelo integrado de planeación y gestión  
Gestión de la calidad  
Sistema de control interno  
Incentivos a la gestión pública  
Racionalización de trámites  
Servicio al ciudadano

### Participación, transparencia y servicio al ciudadano

Participación ciudadana, rendición de cuentas  
Transparencia

## 13. Requisitos de los productos y servicios de Función Pública

Como lineamientos generales a todos los procesos, se establecen los siguientes requisitos:

### Del Producto y/o Servicio:

- ✓ Coherencia: Relación y sincronización entre las políticas generales (Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial y Plan Institucional), los principios y valores de la Administración Pública y el Sistema de Gestión de la Calidad de Función Pública.
- ✓ Recursos: Disponer del Talento Humano e insumos necesarios que se requieren para la realización del producto y/o servicio.
- ✓ Calidad del Producto y/o Servicio: El producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el Cliente.
- ✓ Oportunidad: Ejecución del producto y/o servicio de conformidad con los tiempos preestablecidos.

### De Ley:

- ✓ Cumplimiento: Que se ajuste con los lineamientos establecidos en las disposiciones vigentes.

### Del Cliente:

- ✓ Confiabilidad: Seguridad y credibilidad que generan nuestros productos y/o servicios.

- ✓ Fácil comprensión: Que le permita al usuario hacer uso del producto y/o servicio de manera sencilla y clara.

#### 14. Clientes de Función Pública Función Pública

Se definen como Clientes de Función Pública los siguientes segmentos:

- ✓ Entidades públicas Nacionales segmentadas
- ✓ Entidades Públicas territoriales segmentadas
- ✓ Particulares que ejercen funciones públicas
- ✓ Servidores públicos
- ✓ Ciudadanos
- ✓ Sector Privado

#### 15. Políticas de operación institucionales transversales

Las Políticas de Operación parten del reconocimiento del marco legal que rige para el Departamento y se establecen a través de la definición de sus Procesos y Procedimientos, por cuanto se describen allí las líneas de acción, objetivos, actividades y controles en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del DAFP.

Como directrices generales para todos los niveles y cargos se encuentran:

- 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 Entidad 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, detallados a continuación:

- Políticas de relación con los Órganos de Control Externo

Los Directivos, Contratistas y demás servidores públicos del Departamento, 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.

- Políticas de Gestión del Talento Humano

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. (ver proceso de talento humano)

- Políticas de Responsabilidad con la Comunidad.

**Información y Comunicación 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.

**Compromiso con la Rendición de Cuentas:** El Departamento 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.

**Atención de Quejas y Reclamos:** La Entidad dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos, en los términos previstos por la ley (ver procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o denuncias)

**Control Social:** El Departamento 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.

- **Política frente a los grupos de interés**

Compromiso frente a los Conflictos de Interés: Los Directores, Contratistas y demás servidores públicos del DAFP, 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.

- **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)

- **Política de Gestión Documental**

Las políticas de operación del Proceso de Gestión Documental y de Contenidos 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 Gobierno en línea y los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad. 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 Desarrollo Administrativo.

- **Política Internet y Correo Electrónico oficial**

En Función Pública está prohibida la navegación por Internet en temas que atenten contra el buen nombre del Departamento o que pongan en riesgo la configuración de su infraestructura tecnológica, el envío o recepción de cualquier tipo de mensajes, con archivos de video, sonido o gráficos, que no sean institucionales, las suscripciones de las cuentas corporativas (asignadas por Función Pública) a sitios de Internet cuyo carácter no sea institucional, la generación o envío de correos electrónicos a nombre de otra persona sin autorización o suplantándola y la creación y/o envío de cartas cadena o cualquier otro esquema de pirámide de mensajes. Estos lineamientos se

amplían en las **Directrices y políticas de operación** asociadas al Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información.

La firma oficial que se debe utilizar para el envío de correos electrónicos internos y externos desde el correo institucional es la que determine Proceso de **Comunicaciones** conforme a las directrices del Gobierno Nacional.

- **Política de Riesgos:**

Orientar la toma de decisiones oportunas y minimizar efectos adversos al interior del Departamento, con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con los Ciudadanos, Servidores e Instituciones Públicas a través de la aplicación de la **metodología de Riesgos de la Función Pública**, determinando que todas las dependencias y procesos deberán identificar, valorar, administrar y controlar los riesgos asociados a sus respectivos procesos.

De igual manera, la Entidad determina:

- ✓ Cuando se mide la probabilidad e impacto de un riesgo residual y éste queda catalogado en nivel BAJO, se ASUMIRÁ el riesgo y administrará por medio de las actividades propias del proyecto o proceso asociado y su control y registro de avance se realizará por medio del reporte mensual de su desempeño.
- ✓ Cuando el nivel del riesgo residual queda ubicado en la zona de riesgo MODERADA, tanto para los Proyectos como para los Procesos, se deberá incluir este riesgo en el Mapa de riesgo del Proceso, establecer acciones de Control Preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se administrarán mediante seguimiento BIMESTRAL y se registrarán sus avances en el Sistema de Planificación Institucional- SGI

- ✓ Cuando el nivel del riesgo residual queda ubicado en la zona de riesgo ALTA, se deberá incluir el riesgo tanto en el Mapa de riesgo del Proceso como en el Mapa de Riesgo Institucional y se establecerán acciones de Control Preventivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo. La Administración de estos riesgos será con periodicidad sugerida al menos MENSUAL y su adecuado control se registrará en el Sistema de Planificación Institucional- SGI
- ✓ Si el Nivel del riesgo residual se ubica en la zona de riesgo EXTREMA, se incluirá el riesgo en el Mapa de riesgo del Proceso y en el Mapa de Riesgo Institucional, se establecerán acciones de Control Preventivas y correctivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo. La Administración de estos riesgos será con periodicidad sugerida al menos MENSUAL y su adecuado control se registrará en el Sistema de Planificación Institucional- SGI. Adicionalmente se deberán documentar al interior del proceso planes de contingencia para tratar el riesgo materializado, con criterios de oportunidad, evitando el menor daño en la prestación del servicio; estos planes estarán documentados en las políticas de operación de cada proceso.
- ✓ Cuando mediante el seguimiento se prevea la posible materialización del riesgo, se establecerá una acción preventiva de manera inmediata en el Plan de Mejoramiento Institucional, con acciones diferentes a las planificadas en el Mapa de Riesgos inicial y se analizarán la pertinencia de los controles previamente definidos.
- ✓ Una vez materializado un riesgo, el líder del proceso procederá de manera inmediata a aplicar el plan de contingencia previamente definido durante la identificación de los riesgos en cada vigencia o establecer una mesa de trabajo al interior del grupo para analizar las causas que llevaron a la materialización, de manera que pueda dar continuidad del servicio o el restablecimiento del mismo. En ambos casos se procederá a dejar la anotación en el plan de mejoramiento institucional y se realizará

nuevamente el análisis de los riesgos y la identificación de nuevos controles, modificando así el Mapa de riesgos por proceso según el procedimiento establecido.

- Política de Indicadores en el DAFP

Con el propósito de realizar el seguimiento de la gestión institucional la entidad define que todas las dependencias y procesos deberán identificar, controlar y reportar oportunamente las desviaciones de la gestión de sus procesos y proyectos a través de la identificación de los indicadores de:

- ✓ Indicadores de Proceso
- ✓ Indicadores de Proyectos de Inversión
- ✓ Indicadores de Proyectos de Gestión
- ✓ Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo y Tablero del Control Presidente

Los indicadores se actualizan en cada vigencia revisando la pertinencia de ellos, en el caso de los indicadores de inversión ellos permanecen hasta terminar la ejecución y los definen en la formulación, para los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo, ellos se determinan al inicio de la vigencia del período presidencial y permanecen por 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.

Con el propósito de identificar los indicadores de proceso se diseñó una batería de indicadores, a partir de ella se seleccionan los que aplican y se ajustan los elementos que permiten identificarlos.

MC Diciembre de 2015 – Versión 21

 <b>MATRIZ DE EVALUACION DE INDICADORES DEL SECTOR FUNCIÓN PÚBLICA</b> Fecha actualización: 15 de Octubre de 2015						
Clase de Indicador	Nombre del Indicador	Definición del Indicador	Clasificación	Tipo de Indicador	Área que lo aplica	Responsable
<b>Indicadores de Proceso</b>						
<a href="#">Indicador del Objetivo del Proceso</a>	Cumplimiento del Objetivo del Proceso	Mide el logro del objetivo propuesto	Estratégico	Eficacia	Todas	Líderes de Proceso en cada área
<a href="#">Indicador de Costo del Proceso</a>	Costo del Proceso	Mide el costo efectivo del proceso	De gestión	Eficiencia	Secretaría General	Secretario General
<a href="#">Indicador de Calidad del Proceso</a>	Calidad del Proceso	Mide el grado de cumplimiento de los parámetros de control del proceso	De gestión	Eficiencia	Todas	Líderes de Proceso en cada área
<b>Indicadores de Producto</b>						
<a href="#">Indicador de Avance de Hitos de los Productos</a>	Oportunidad en la Entrega del Producto	Mide el cumplimiento de los hitos del producto	De gestión	Eficacia	Áreas Misionales	Líderes de Áreas Misionales
<a href="#">Indicador de Calidad del Producto</a>	Calidad del Producto	Mide el grado de cumplimiento de los ANS del producto	Estratégico	Eficacia	Áreas Misionales	Líderes de Áreas Misionales
<b>Indicadores calidad</b>						
<a href="#">Indicador de Satisfacción de la Audiencia</a>	Grado de Satisfacción	Mide el grado de satisfacción de los usuarios	Estratégico	Efectividad	Área de Servicio al Ciudadano	Líder de Servicio al Ciudadano
<a href="#">Indicador de Insatisfacción de la Audiencia</a>	Grado de Insatisfacción	Mide el grado de insatisfacción de los usuarios	Estratégico	Efectividad	Área de Servicio al Ciudadano	Líder de Servicio al Ciudadano

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.

La administración y seguimiento de los indicadores de la entidad se encuentra indicado en el procedimiento de indicadores y en la guía de indicadores-

- **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 mediante de sensibilización y comunicación permanente
- ✓ La implementación de herramientas de tecnología sustituyendo el uso del papel
- ✓ El ahorro de energía mediante estrategias razonables y medibles
- ✓ La practica 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

Todas ellas detalladas en la *Guía No.1 “Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel”* y la *Guía didáctica para el buen uso de la energía Alumbrado Interior de edificaciones de Entidades Públicas*.

- **Política del Teletrabajo**

De conformidad con la Ley 1221 de 2008, la cual regula el Teletrabajo en Colombia, el DAFP define su política para la implementación de teletrabajo

MC Diciembre de 2015 – Versión 21

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 la entidad, 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.

- **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 la Entidad a todos los funcionarios para el desarrollo de sus actividades misionales, están contenidas en las directrices dirigidas por el Proceso de Gestión de las 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 Sistemas y aprobadas por la Alta Dirección.

## 16. Establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad en el que se contempla lo siguiente:

- ✓ La adopción de una **Gestión por procesos** en donde se identifican los procesos del Nivel Estratégico, Estratégico transversal, del Nivel Misional con enfoque territorial y nacional, del Nivel de Apoyo y de seguimiento y evaluación.
- ✓ **La secuencia e interacción de los nuevos procesos** se basa en el Modelo de Negocios de la Función Pública y se identifica en el “Mapa de Procesos”.
- ✓ Para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, que se mida el alcance de los resultados planificados y que se asegure la mejora continua, se han definido los indicadores para cada proceso (Ver indicadores de cada proceso) y los indicadores institucionales (Indicadores SISMEG), como también el control y monitoreo de los proyectos en ejecución en cada vigencia (Plan de Acción Anual) .
- ✓ Una definición de Política de Calidad, construida de manera participativa y que asegura el compromiso de la Entidad frente a este ítem, la cual se define así: *“Estamos comprometidos a trabajar con criterios de oportunidad, responsabilidad, innovación, transparencia y uso adecuado de los recursos naturales, para el mejoramiento continuo del servicio que presta la entidad”*.
- ✓ La articulación de los objetivos institucionales y de calidad con la gestión de los procesos y proyectos a través de la identificación como requisito en la planificación anual, con el fin de asegurar que todos los servidores

aporten desde sus funciones al cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad.

- ✓ La planeación de los elementos requeridos por el NTCGP1000:2009 y la ISO 9001:2015 en los proyectos de cada área y proceso a través del Plan de Acción Anual, para contribuir a la permanencia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- ✓ La responsabilidad frente al Sistema 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. Ellos son quienes aseguran a través de la comunicación interna la comprensión y el compromiso de los Servidores frente al sistema de gestión de la calidad.
- ✓ El establecimiento de los roles de autoridad y responsabilidad en los procesos y procedimientos definidos como: Líder estratégico, quien garantiza el seguimiento y control de los procesos y el Líder Operativo, quien aseguran la planificación, ejecución y resultados de los mismos.
- ✓ La delegación en la Oficina Asesora de Planeación de la implementación apropiada y oportuna del Sistema de Gestión de la Calidad y la autoridad para asegurar su efectiva continuidad y la designación Coordinador del Grupo de Mejoramiento institucional, quien ejerce la coordinación del Sistema.
- ✓ La creación del proceso de Comunicación para gestionar con unidad de criterio la comunicación interna y externa del DAFP.
- ✓ Una revisión periódica del avance y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad, analizando los resultados que arroja el Proceso de Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional, evaluando los avances del Sistema de Gestión Institucional y los datos de los diferentes

sistema de información existentes en reuniones de Comités con los líderes de los procesos y las políticas.

- ✓ La Gestión permanente desde la Alta Dirección de la consecución de recursos para la continuidad el Sistema de Gestión implementado en el DAFP.
- ✓ Procedimientos de ingreso, calificación de servicios y permanencia para contar con personal calificado para ejercer las funciones asignadas.
- ✓ Aplicación de un Plan Institucional de Capacitación que permite la formación, competencia y toma de conciencia de los servidores de Función Pública.
- ✓ La infraestructura con la que cuenta la Entidad para su funcionamiento y la gestión permanente para mejorar los espacios físicos, equipos, herramientas y demás elementos necesarios para la prestación del servicio.
- ✓ La identificación de los requisitos de ley, del cliente, de la norma del producto y de la entidad en cada proceso misional, con el fin de que sean controlados oportunamente para asegurar la entrega con calidad al cliente.
- ✓ La planeación del servicio ofrecido por todas las dependencias y procesos, contemplando los requisitos, insumos, bienes, recursos, controles y medición, para monitorear de manera oportuna el cumplimiento de todas las etapas necesarias dentro de ciclo de producción del DAFP.
- ✓ Los métodos requeridos para el seguimiento de los resultados, el establecimiento de acciones de mejoramiento, la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema y la toma de decisiones basada en información real y confiable.

## 17. Descripción de procesos

La caracterización de cada uno de los procesos se incluye como anexo al presente Manual de Calidad, 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, y se encuentran publicados en la carpeta de uso común denominada Calidad\_DAFP.

Los 15 procesos institucionales y su responsabilidad se resumen así:

Nivel estratégico y estratégico transversal:

Proceso	Responsable
Direccionamiento estratégico	Dirección General, Subdirección y Oficina Asesora de planeación
Gestión de la Política en Función Pública	Subdirección y Direcciones Técnicas
Relaciones Nacionales e Internacionales	Dirección y Subdirección
Tecnologías de la información	Oficina de Sistemas
Comunicación	Subdirección-Grupo de Comunicaciones
Gestión de Talento Humano	Secretaria General - Grupo de talento Humano

Nivel Misional:

Proceso	Responsable
Gestión de Grupos de valor	Subdirección y Direcciones Técnicas
Generación de Productos y Servicios	Subdirección y Direcciones Técnicas
Acción Integral para la Gestión Pública	Subdirección y Direcciones Técnicas

Nivel de Apoyo

Proceso	Responsable
Gestión de Recursos	Secretaria General- Grupos de Administrativa, Financiera, contractual
Gestión Documental y de Contenidos	Secretaria General- Grupo de gestión documental
Asesoría Jurídica y Defensa judicial	Dirección Jurídica
Servicio Al Ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano

Nivel de Seguimiento y Evaluación:

Proceso	Responsable
Evaluación Independiente	Oficina de Control Interno
Seguimiento y Evaluación a la gestión institucional	Oficina Asesora de Planeación

## 18. Documentos y herramientas asociados al presente manual

Toda la información asociada al Manual de calidad se encuentra alojada en la carpeta de Calidad DAFP (aplicativo), administrada por la Oficina Asesora de Planeación o relacionada en la gestión de los procesos.

Documentos:

- ✓ **Caracterización de Procesos, Subprocesos y procedimientos** - Aplicativo Calidad\_DAFP asociados en cada proceso
- ✓ **Normograma** - Aplicativo Calidad\_DAFP asociado en cada proceso
- ✓ **Manual de Contratación** - Aplicativo Calidad\_DAFP Proceso de Gestión Contractual

- ✓ **Manual de Funciones** – Aplicativo Calidad\_DAFP Proceso de Gestión Humana
- ✓ **Directrices y Políticas de Operación** - Aplicativo Calidad\_DAFP asociadas en cada proceso
- ✓ **Guía de elaboración documental** – Aplicativo Calidad\_DAFP Proceso Gestión Documental
- ✓ **Manual de Identidad Visual** – Aplicativo Calidad\_DAFP Subproceso Comunicaciones
- ✓ **Guía de Administración del Riesgo** – Aplicativo Calidad\_DAFP Proceso Direccionamiento Estratégico
- ✓ **Guía de Indicadores** - Aplicativo Calidad\_DAFP Proceso de Direccionamiento Estratégico
- ✓ **Formatos vigentes generales y los específicos** - Aplicativo Calidad\_DAFP asociados en cada proceso
- ✓ **Ficha de productos y servicios** - Aplicativo Calidad\_DAFP procesos misionales
- ✓ **Indicadores del Sistema** – Aplicativo Calidad\_DAFP Procesos identificados
- ✓ **Plan de Mejoramiento** - Aplicativo Calidad DAFP- Proceso Medición y Análisis
- ✓ **Mapa de Riesgos por proceso e institucional** - Aplicativo Calidad\_DAFP Procesos identificados
- ✓ **Informes de gestión** - Aplicativo Calidad DAFP- Proceso Medición y Análisis
- ✓ **Auditorias** - Aplicativo Calidad DAFP- Proceso Medición y Análisis

#### Herramientas - Aplicativos

- ✓ **Aplicativo Calidad DAFP** – Calidón – Oficina Asesora de Planeación
- ✓ **Sistema de Gestión Institucional** - SGI – Oficina Asesora de Planeación
- ✓ **PROACTIVANET** – herramienta administrada por la Oficina de Sistemas
- ✓ **ORFEO** – herramienta administrada por el Proceso de Gestión documental

Oficina Asesora de Planeación  
Diciembre de 2015