



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Políticas de Operación Institucionales

## Función Pública - 2019

## Políticas de operación institucionales Transversales

Las Políticas de Operación parten del reconocimiento del marco legal que rige para La Función Pública y se establecen a través de la definición de sus procesos, procedimientos, metodologías, herramientas y guías internas, 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.

Sin embargo, como directrices generales para todos los niveles y cargos se encuentran las siguientes:

### Política de operación modelo de gestión institucional

Función Pública establece la prestación del servicio a los Grupos de Valor a través de una oferta integral del portafolio de productos y servicios a través del Plan de Acción Integral (PAI) y Plan de Acción Técnico (PAT), tanto para la Oferta como para la demanda, apalancado en los siguientes principios rectores:

- a. **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. Las actuaciones se dirigirán a 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. 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.

- b. **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: 1) entender de manera sistémica y continua las características y necesidades de 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 y actualizar el portafolio de productos y servicios ajustados a las necesidades y características particulares de cada grupo 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, y NO SOLO ATENDER REQUERIMIENTOS, por tanto, todo requerimiento debe estar soportado sobre una necesidad o problema en el respetivo cumplimiento misional del respectivo grupo de valor.
- c. **Principio de Servicio basado en oferta:** Función Pública privilegiará su atención a los grupos de interés basado en la valoración que haga y que se reflejará en su 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. En caso indispensable se atenderá el requerimiento bajo la guía consignada aquí.

- d. **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).
- e. **Principio del ciudadano como eje central de la gestión:** El modelo de gestión de Función Pública, su portafolio de servicios y todas sus actuaciones estarán orientadas a garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con la entidad, dando respuesta oportuna a sus requerimientos, facilitando el acceso a información, y promoviendo su participación en la gestión.
- f. **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.
- g. **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.

## **Políticas de buen gobierno para la administración de la entidad**

Teniendo en cuenta el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión II** 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

## **Políticas de relación con los Órganos de Control Externo**

Los Directivos, Contratistas y demás servidores públicos del Departamento, se comprometen a mantener 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. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de talento humano)

## Horarios de Trabajo Flexibles

En virtud de contribuir a una mejor prestación del servicio, al equilibrio de la vida familiar de los servidores y a la movilidad de los ciudadanos, se facilitan opciones laborales a los servidores de Función Pública, así:

- De lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:30 p.m., incluida una (1) hora de almuerzo.
- De lunes a viernes de 07:30 a.m. a 05:00 p.m., incluida una (1) hora de almuerzo.
- De lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:30 p.m., incluida una (1) hora de almuerzo.

Lo anterior en concordancia con lo definido en el artículo 2.2.5.5.53 del Decreto 648 de 2017, el cual dispone que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial podrán implementar mecanismos que, sin afectar la jornada de trabajo y de acuerdo con las necesidades del servicio, permitan establecer distintos horarios de trabajo para sus servidores. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Gestión de Talento Humano).

## Teletrabajo

Mediante Resolución 120 de 2017 se implementó el Teletrabajo bajo modalidad suplementaria en Función Pública y se establecieron, entre otros aspectos, los mecanismos para la selección de teletrabajadores, duración del teletrabajo, causales de terminación y obligaciones del teletrabajador y la Entidad.

Lo anterior en concordancia con el artículo 2.2.5.5.54 del Decreto 648 de 2017, el cual dispone que los jefes de los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial, podrán implementar el teletrabajo a los empleados públicos, de conformidad con la Ley 1221 de 2008 y el Capítulo 5 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, y demás normas que los modifiquen o complementen. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Gestión de Talento Humano).

## Salario Emocional

Esta política define y formaliza los beneficios de salario emocional desarrollados y aprobados para los servidores de Función Pública, es una estrategia para el mejoramiento de su calidad de vida y dar claridad sobre sus lineamientos, en concordancia con el propósito del Departamento y del Grupo de Gestión Humana, contribuyendo al fortalecimiento del vínculo en la relación familiar e institucional. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Gestión 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 (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Servicio al ciudadano y los protocolos de servicio de la Entidad)

## 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.

## 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 asuntos 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 y externa 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. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Comunicación y los protocolos de servicio de la Entidad)

## Política de Gestión Documental

Las políticas de operación del Proceso de Gestión Documental están contempladas en la caracterización del proceso, los procedimientos, guías y manuales, asociados y dan cumplimiento a la normativa vigente referenciada en las directrices del Archivo General de la Nación y articuladas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 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. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Gestión Documental)

## 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. (Esta política se amplía en la documentación del proceso Defensa Jurídica).

## **Política Contable**

Función Pública basa su gestión contable en estricto cumplimiento de los lineamientos definidos por la Contaduría General de la Nación (CGN), partiendo de la creación y las facultades provistas al Contador General de la Nación en el artículo 354 de la Constitución Política de Colombia y lo regulado en la Ley 298 de 1996.

La Entidad cuenta con el manual de políticas contables, el cual contiene métodos, prácticas y responsabilidades para el área financiera y demás áreas involucradas en la gestión y preparación de la información contable, donde se describen los procedimientos que deben seguirse para el proceso de identificación, registro, preparación y revelación de los Estados Financieros de conformidad con el Régimen de Contabilidad Pública. (Esta política se amplía en la documentación del subproceso de Gestión Financiera)

## **Política plan continuidad del negocio**

La política de operación del Plan de Continuidad del Negocio define las actividades preventivas, defectivas y correctivas para reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el desarrollo de las actividades propias de Función Pública, impedir la prestación y

continuidad del servicio a los Grupos de Valor o el cumplimiento de los compromisos establecidos en la planeación estratégica, la Entidad consolidó una serie de acciones a emprender en el Plan de continuidad del negocio que, diseñadas y ejecutadas de forma planificada, permitirían responder de manera eficiente ante una eventualidad, restablecer en menor tiempo la prestación de los servicios y mitigar el impacto negativo de la pérdida de recursos.

## **Política de Riesgos**

En Función Pública establecemos los lineamientos que permitan la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales en el marco de los programas, proyectos, planes, procesos y productos de Función Pública (FP), mediante:

- a) La identificación y documentación de riesgos de gestión (financieros, contractuales, jurídica, entre otros), corrupción y de seguridad digital en los programas, proyectos, planes y procesos
- b) El establecimiento de acciones de control detectives y preventivas para los riesgos identificados
- c) La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.

La gestión del riesgo se gestiona en estricto cumplimiento del MIPG II, atendiendo la responsabilidad del mismo mediante la aplicación de las tres líneas de defensa durante las etapas de desarrollo de la gestión institucional y se establecen los niveles de aceptación del riesgo así:

**Zona de riesgo BAJA:** Se ASUMIRÁ el riesgo y se administra por medio de las actividades propias del proyecto o proceso asociado y se realiza en el reporte mensual de su desempeño.

**Zona de riesgo MODERADA** Se establecen acciones de control preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se hace seguimiento BIMESTRAL y se registra sus avances en el Módulo de Riesgos- SGI.

**Zona de riesgo ALTA** Se debe incluir el riesgo tanto en el Mapa de riesgo del Proceso como en el Mapa de Riesgo Institucional y se establecen acciones de Control Preventivas que permitan MITIGAR la materialización del riesgo. Se monitorea MENSUALMENTE y se registra en el Módulo de Riesgos – SGI.

**Zona de riesgo EXTREMA** se incluye el riesgo en el Mapa de riesgo del Proceso y en el Mapa de Riesgo Institucional, se establecen acciones de Control Preventivas y correctivas que permitan MITIGAR la materialización del riesgo. El seguimiento será MENSUALMENTE y su adecuado control se registra en el Módulo de Riesgos – SGI.

Para los riesgos de corrupción Función Pública se establece el siguiente nivel de aceptación.

**Zona de riesgo BAJA:** Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado. Periodicidad MENSUAL de seguimiento para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos.

**Zona de riesgo MODERADA** Se establecen acciones de control preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del

riesgo. Periodicidad MENSUAL de seguimiento para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos y se registra en el Módulo de Riesgos - SGI

**Zona de riesgo ALTA y EXTREMA** Se adoptan medidas para:

**REDUCIR** la probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la implementación de controles.

**EVITAR** Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, decidiendo no iniciar o no continuar con la actividad que causa el riesgo.

**TRANSFERIR O COMPARTIR** una parte del riesgo para reducir la probabilidad o el impacto del mismo. Periodicidad MENSUAL de seguimiento para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos y se registra en el Módulo de Riesgos – SGI.

De igual manera la entidad establece las acciones a seguir por el líder de proceso ante la materialización del **riesgo de corrupción**, así: informar al Proceso de Direccionamiento Estratégico sobre el hecho encontrado, realizar la denuncia ante la instancia de control correspondiente (cuando se requiera), identificar las acciones correctivas necesarias y documentarlas en el Plan de mejoramiento, actualizar el mapa de riesgos.

Ante la materialización del **riesgo de gestión en zona alta, extrema y moderada** se procede de manera inmediata a aplicar el plan de contingencia que permita la continuidad del servicio o el restablecimiento del mismo (si es el caso) y documentarlo en el Plan de mejoramiento. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Direccionamiento Estratégico)

## Política de Indicadores

Función Pública establece su política de indicadores como la herramienta para realizar el seguimiento, análisis y evaluación a la gestión institucional, proporcionando información relevante para determinar el desempeño institucional y enriquecer el proceso de toma de decisiones orientadas a la mejora continua en la entidad.

Para llevar a cabo la medición de los procesos misionales, Función Pública adopta la Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión, como base para la definición de los 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.

Los pasos a la hora de construir el o los indicadores de Función Pública son:

- a. Identificar el objetivo.
- b. Definir la información base o información relevante (variables), y sus fuentes de recolección.
- c. Definir la tipología y clasificación del indicador de acuerdo con la importancia en el logro del objetivo.
- d. Descripción del Indicador, precisar el objeto a cuantificar según sea su condición.
- e. Diligenciar la ficha de creación de indicadores,
- f. Los indicadores definidos deben ser validados y aprobados por el líder del proceso asociado y ser remitidos a la OAP para su respectiva publicación.
- g. Registrar el indicador en el módulo de indicadores en la herramienta

del SGI.

- h. Reportar la información de o los indicadores de proceso a la herramienta del SGI según la periodicidad establecida.

En Función Pública se identifican y monitorean lo siguientes indicadores:

- Indicadores Estratégicos.
- Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo- Sinergia (Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados).
- Indicadores Plan Sectorial.
- Indicadores de Procesos.
- Indicadores de Proyectos de Inversión.
- Indicadores CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social).
- Indicadores de Plan de Acción Anual y Anticorrupción.
- Indicadores de implementación acuerdo de Paz.
- Indicadores de participación ciudadana.
- Indicadores de Tablero de Control de la Dirección.

(Esta política se amplía en la documentación del proceso de Direccionamiento Estratégico)

## 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 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

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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Las Políticas de Operación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están 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 las Comunicaciones y dan cumplimiento a toda la normatividad vigente en la materia. Estos lineamientos son aprobadas por la Alta Dirección. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Tecnologías de la Información).

### **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 **Comunicación** conforme a las directrices del Gobierno Nacional. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Tecnologías de la Información)

## **Política de seguridad de la información**

La Política de Seguridad de la Información es la declaración general de Función Pública, con respecto a la protección de los activos de información (los grupos de valor, la información, los procesos, las tecnologías de información incluido el hardware y el software), que soportan los procesos de la Entidad y apoyan la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, por medio de la publicación de las políticas, procedimientos e instructivos, así como la asignación de roles y responsabilidades, para la aplicación de la seguridad de la información, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Función Pública, establece la compatibilidad de la política y objetivos de seguridad de la información, alineados con el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, apegados al marco del código de integridad (los valores institucionales), con los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Proteger los activos de información de Función Pública, con base en los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- ✓ Administrar los riesgos de seguridad de la información para mantenerlos en niveles aceptables.
- ✓ Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad acerca del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, de Gobierno Digital, fortaleciendo el nivel de conciencia de los mismos, en cuanto a la necesidad de salvaguardar los activos de información críticos de la Entidad.
- ✓ Socializar esta política para conocimiento de los grupos de valor a través de los distintos canales de comunicación.
- ✓ Monitorear el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información, mediante el uso de herramientas de diagnóstico, revisiones por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y auditorías internas planificadas a intervalos regulares. De igual manera, socializar estos resultados a la Alta Dirección.

Implementar acciones correctivas y de mejora para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de Gobierno Digital. (Esta política se amplía en la documentación del proceso de Tecnologías de la Información).

## Política de tratamiento de datos personales

Función Pública actuará como responsable del tratamiento de datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades para las que se encuentra facultado y sobre la base de la ley y la normativa vigente.

Datos de identificación del responsable del tratamiento:

- Nombre: Departamento Administrativo de la Función Pública
- Dirección: Carrera 6 No. 12-62 Bogotá D.C
- PBX: (57+1) 7395656
- FAX:(57+1)3410515
- Línea Gratuita de atención al cliente: 018000917770
- Correo: [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)
- Portal Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

Canales de servicio:

- Escrito:
  - Carrera 6 No. 12 - 62 en Bogotá
  - Correo electrónico [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)
  - Formulario PQRS ubicado en el portal <http://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion>
- Presencial:
  - Carrera 6 No. 12 - 62 en Bogotá
- Telefónico:
  - Conmutador 7395656
  - Línea gratuita nacional 018000 917 770

- Virtual: (Chat general o temático):  
<https://www.funcionpublica.gov.co/chat>  
(Esta política se amplía en la documentación del proceso de Servicio al Ciudadano)