



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Política de Operación

Proceso de Acción Integral en la Administración Pública
Nacional y Territorial.

Junio de 2019

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Ámbito de aplicación.....	3
3. Objetivo	3
4. Glosario	3
5. Mecanismos de monitoreo, control y evaluación.....	4
6. Responsabilidad.	5
7. Guías de acción.....	5
8. Estrategia de Acción Integral en FP.....	6
8.1. Portafolio de productos.....	6
8.2. Principios para el trabajo integral.....	7
8.3. Preguntas orientadoras:.....	8
8.4. Pasos de una asesoría integral (AI) – flujograma	8
8.5. Guía para evaluar las asesorías integrales (AI) Preguntas de reflexión:	9
8.6. Liderazgo de la AI:.....	9
8.7. Criterios para seleccionar la persona que lidera una AI:	9

1. Introducción

La política de operación del Proceso de Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial fija los parámetros internos para orientar la prestación de los servicios de Función Pública a los grupos de valor, en materia de desarrollo y fortalecimiento de capacidades de entidades y servidores públicos.

2. Ámbito de aplicación

Los lineamientos para el Proceso de Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial son transversales a todas las dependencias, en especial a las direcciones misionales Dirección de Jurídica; Dirección de Gestión del Conocimiento; Dirección de Desarrollo Organizacional; Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, y; Dirección de Gestión y Desempeño Institucional.

3. Objetivo

Establecer lineamientos para llevar a cabo el acompañamiento técnico integral que presta Función Pública a todos los grupos de valor.

4. Glosario

- ✓ **Asesoría Integral- AI:** acompañamiento técnico para el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de los grupos de valor, mediante un abordaje de 360° de sus necesidades, a través del portafolio de servicios y productos que ofrece las Direcciones Técnicas.
- ✓ **Customer Relationship Management (CRM):** herramienta tecnológica que permite registrar las acciones de intervención adelantadas por Función Pública con los grupos de valor, hacer seguimiento a la implementación de plan de trabajo acordado y generar resultados consolidados o particulares de la acción integral.
- ✓ **Grupos de valor:** son los beneficiarios directos de cada acción de Función Pública (FP):
 - Entidades públicas de los órdenes nacional y territorial
 - Servidores públicos de los órdenes nacional y territorial
 - Ciudadanos.

- ✓ **Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG):** herramienta de captura de información para medir la gestión y el desempeño institucional de acuerdo con las 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- ✓ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Modelo que integra los sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo y lo articula con el Sistema de Control Interno, el cual brinda parámetros esenciales para el fortalecimiento de la gestión y el desempeño del Estado.
- ✓ **Plan de Acción Integral (PAI):** universo de entidades de los órdenes nacional y territorial priorizadas en cada vigencia para orientar la oferta de desarrollo y fortalecimiento de capacidades de Función Pública.
- ✓ **Plan de Acción Técnico (PAT):** plan de acompañamiento técnico integral de la Función Pública acordado con cada entidad priorizada en el PAI.
- ✓ **Portafolio de productos y servicios:** conjunto de políticas, modelos, herramientas e instrumentos que ofrece Función Pública para el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de los grupos de valor.
- ✓ **Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP):** herramienta de información de las instituciones públicas, que contiene: tipo de entidad, sector al que pertenece, planta de personal, número de empleos, salarios, prestaciones, entre otros, la cual contribuye a la toma de decisiones institucionales y a la formulación de políticas públicas en materia de organización institucional y talento humano.
- ✓ **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** herramienta de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites.
- ✓ **Sistema de Gestión Documental (SGD):** Sistema interno para el trámite y gestión de la correspondencia institucional.

5. Mecanismos de monitoreo, control y evaluación.

- ✓ **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS):** son aquellos que refieren los términos de respuesta, para garantizar la oportunidad en la atención dirigida a los grupos de valor.
- ✓ **Indicadores del proceso:** obedecen a los criterios identificados en relación con: efectividad en la programación, ejecución de PAI, entidades atendidas por FP, evaluaciones implementadas, implementación modelo asesoría integral y suscripción PAT.
- ✓ **Módulo de Seguimiento a Decretos (SGD):** herramienta que permite realizar seguimiento y monitoreo a los procesos de reformas administrativas que tiene a cargo la Dirección de Desarrollo Organizacional.
- ✓ **Riesgos de proceso:** es el mecanismo de control utilizado para la prevención y mitigación de eventos internos y externos que afecten el cumplimiento de metas institucionales

6. Responsabilidad.

Responsable	Rol
Director de Dirección de Desarrollo Organizacional	Coordinar a todas las Direcciones Técnicas para proveer el acompañamiento técnico de fortalecimiento de las entidades públicas priorizadas.
Directores Técnicos	Acompañar la definición e implementación de la acción integral y el desarrollo de los planes de acción técnico definidos.
Coordinadores de Asesoría y Gestión	Planificar, gestionar y hacer seguimiento a los planes para la acción territorial de la Dirección Técnica a cargo. Coordinar la participación de los grupos de Asesoría y Gestión a su cargo en la acción integral.
Profesionales de Asesoría y Gestión	Ejecutar los PAT programados, realizar las actividades definidas para la acción planificada, acompañar las necesidades de los grupos de valor, registrar los avances de la acción integral y hacer medición de satisfacción de la intervención realizada.

7. Guías de acción.

- ✓ Para definir los PAT en cada vigencia, la Dirección de Gestión del Conocimiento (DGC) entregará como insumo el universo de entidades priorizadas (PAI) según los criterios concertados.
- ✓ A partir del análisis del PAI, de los resultados de las intervenciones realizadas en el año inmediatamente anterior, de los resultados de las mediciones de percepción y de los recursos con los cuales cuenta las entidades establecerá en consenso con la Subdirección general y todas las Direcciones Técnicas la estrategia y número de entidades a intervenir por medio de la acción integral tanto en territorio como en nación.
- ✓ El Plan de Acción Técnico (PAT), será desarrollado por los equipos de trabajo de Asesoría y Gestión de las Direcciones Técnicas y coordinado por el líder de acción integral (Director de Desarrollo Organizacional) o quien éste delegue.

- ✓ Las Direcciones Técnicas distribuirán en sus equipos de trabajo los 24 sectores administrativos con sus entidades adscritas y vinculadas, así como los 32 departamentos del país con el fin de garantizar la atención y el seguimiento a la asistencia técnica que prestará Función Pública.
- ✓ Todos los servidores deberán seguir los pasos descritos en la caracterización y los procedimientos asociados al proceso de Acción Integral, el cual estará disponible para su consulta en el Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- ✓ Para la asesoría integral se tendrán en cuenta las guías, manuales o metodologías establecidas para las diferentes políticas y temas de competencia de FP. Todo este material de apoyo está disponible para consulta permanente de los grupos de valor en el Espacio Virtual de Asesoría (EVA) y el portal web de FP.
- ✓ El proceso de Acción Integral será evaluado a partir de los indicadores y riesgos identificados, así como también las encuestas de percepción a grupos de valor.

8. Estrategia de Acción Integral en FP

Las asesorías integrales de Función Pública a las entidades públicas implican un trabajo transversal que exige la participación activa y sincronizada de las diferentes dependencias de acuerdo con los diagnósticos preliminares y de las apuestas (por no mencionar de la voluntad política) de los gerentes públicos en ministerios, gobernaciones y alcaldías, entre otros.

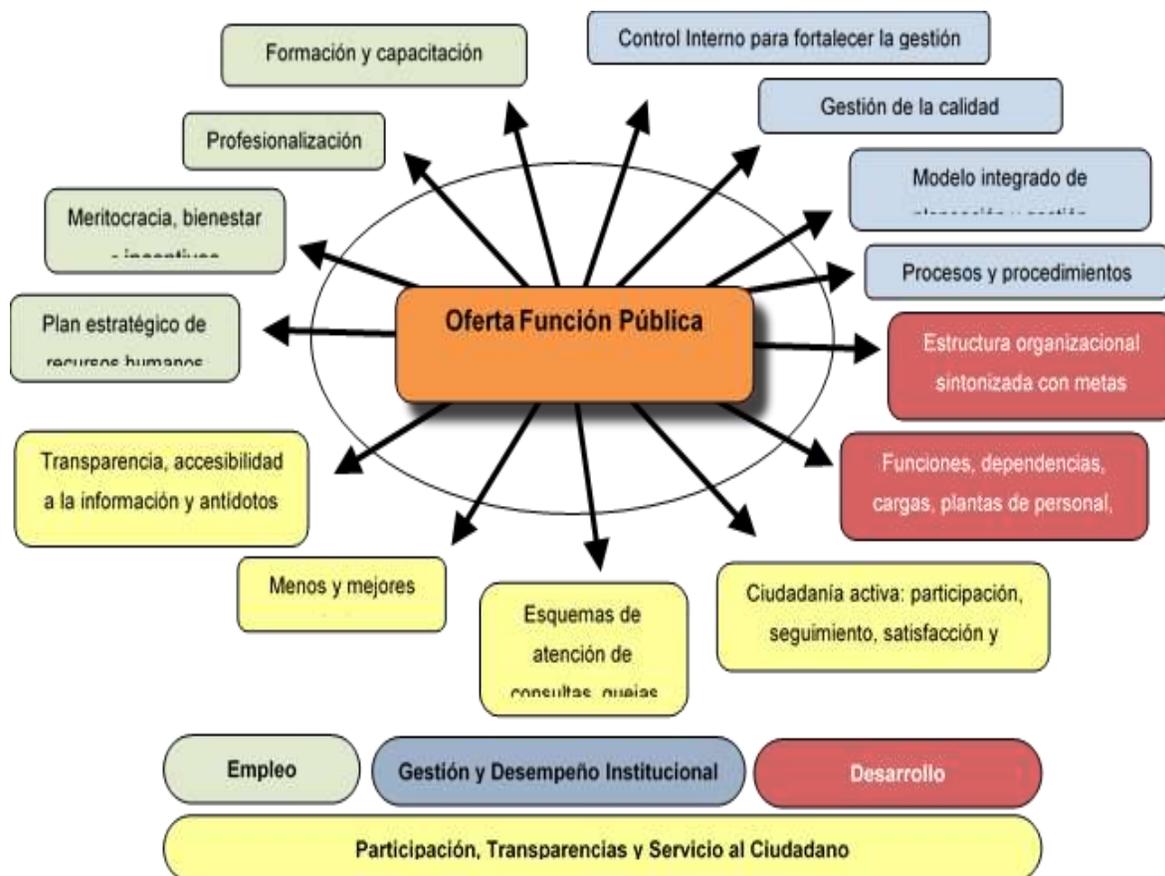
Por consiguiente, la calidad de la asesoría integral dependerá, en gran medida, de la coordinación efectiva de diferentes personas y agendas, de la claridad sobre la tarea y las subtareas, de la agilidad de los integrantes que elaboran un aporte parcial y del tacto en cuanto a la asignación de tiempo (plazos) y recursos para lograr efectividad y eficiencia a lo largo de todo el servicio-común.

Función Pública asume un esquema organizacional para ofrecer e implementar las asesorías transversales para el desarrollo y fortalecimiento de las entidades públicas de Colombia que contiene:

8.1. Portafolio de productos

como base para definir el volumen y la intensidad del acompañamiento en procesos clave del buen gobierno como: la organización de la estructura administrativa, la gestión del empleo público, el uso y aprovechamiento del control interno, la rendición social de cuentas, la racionalización y gestión de trámites, entre otros. Sin embargo, la estrategia de desarrollo y fortalecimiento de capacidades variará de una entidad territorial a otra, dado que el diseño de la asesoría se ajustará a 3 elementos esenciales: las metas

explícitas del gerente público de la entidad en fortalecimiento institucional, el diagnóstico preliminar del FP y el diagnóstico definitivo construido entre ambas partes (FP y entidad involucrada).



8.2. Principios para el trabajo integral

Independientemente de la organización y del tema, existen unos factores de éxito derivados de la práctica que facilitan el trabajo integral:

- La **claridad** sobre el producto final y los temas implícitos: metas esperadas de la entidad y los productos DAFP que podrían facilitar el cumplimiento de esas metas.
- El respeto de la **diversidad** de abordajes, perspectivas y opiniones de diferentes dependencias del DAFP.
- La **coordinación efectiva** que trata de estructurar la división laboral en función de la tarea y de minimizar el número de interfaces y consultas para alcanzar un producto final.
- La **capacidad de integración** de los diferentes aportes bajo una óptica común y la capacidad de reacción integral.

- e) Priorizar “**con mente fría**” la relevancia de los aportes en comparación con el esfuerzo necesario para incidir en las capacidades de la entidad territorial. “Lo perfecto es enemigo de lo bueno”.

8.3. Preguntas orientadoras:

La configuración de una asesoría integral busca un nivel de comunicación fluida y un grado importante de informalidad estructurada en la interacción a partir de la clasificación según las siguientes preguntas:

- a) De la lista de entidades, ¿cuáles son prioritarias?
- b) ¿Qué dice el diagnóstico preliminar sobre capacidades institucionales?
- c) ¿Qué efectos debe tener el producto final?
- d) ¿En qué productos intermedios podemos dividir la tarea?
- e) En un plazo de hasta 4 meses, ¿cómo podrían ordenarse los productos parciales?
- f) ¿Quiénes pueden elaborar insumos y productos parciales?

8.4. Pasos de una asesoría integral (AI) – flujograma



8.5. Guía para evaluar las asesorías integrales (AI) Preguntas de reflexión:

- a) ¿La tarea asignada fue clara en cuanto a contenido (Productos parciales), plazos e información inicial?
- b) ¿Se cumplió con la tarea en el mínimo tiempo posible?
- c) ¿Hubo repeticiones, desvíos o pasos innecesarios en el proceso?
- d) ¿El equipo transversal asumió su tarea con claridad y se vinculó eficientemente al proceso?
- e) ¿Todo el equipo de la AI conoció los aportes de cada uno de sus miembros?
- f) ¿Hubo flexibilidad para estar en capacidad de reaccionar frente a imprevistos?
- g) ¿Tanto, gerentes públicos territoriales, directores técnicos FP y la Dirección General están informados sobre los resultados del proceso?
- h) ¿El resultado del proceso cumplió con las especificaciones de la entidad territorial?

8.6. Liderazgo de la AI:

Preguntas guía para la asignación del liderazgo (coor. de la AI):

- a) ¿Quién “edita” la propuesta final que junte las perspectivas de las personas y los grupos?
- b) ¿Qué recursos y competencias tenemos internamente en Función Pública?
- c) ¿Qué recursos y competencias necesitamos buscar afuera?
- d) ¿Quién tiene una competencia temática e institucional para tratar el tema?
- e) ¿Quién coordina el proceso entre las diferentes direcciones de la Función Pública?

8.7. Criterios para seleccionar la persona que lidera una AI:

- a) Capacidad de coordinación y consolidación de diferentes puntos de vista
- b) Capacidad de redacción
- c) Capacidad de facilitación de trabajo cohesionado
- d) Carga de trabajo y disponibilidad de tiempo - El tamaño del trabajo (Cantidad temática) no es el criterio principal para asignar la coordinación.
- e) Quien pueda construir una visión integral del tema y no un especialista en el mismo.
- f) Por razones de conveniencia institucional, no es recomendable delegar la coordinación a una persona externa.