

Manual Operativo 2008

**PREMIO NACIONAL DE
ALTA GERENCIA**



**BANCO DE
EXITOS**



Libertad y Orden

**Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA**

República de Colombia

50 años
1958-2008

Departamento Administrativo de la Función Pública

PREMIO NACIONAL DE
ALTA GERENCIA



BANCO DE
ÉXITOS

MANUAL OPERATIVO



Departamento Administrativo
de la Función Pública *50 años*
República de Colombia *1958-2008*

Bogotá, D.C., Mayo de 2008

Departamento Administrativo de la Función Pública
Dirección de Empleo Público
Carrera 6a. No. 12-62 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfonos: 2437105 - 334 4080 Ext. 114 y 185
Fax: 2437102
Internet: www.dafp.gov.co
E-mail: banexitos@dafp.gov.co

Mayo 2008

Departamento Administrativo de la Función Pública

Fernando Grillo Rubiano

Director

Carla Liliana Henao Carmona

Subdirectora

Alberto Medina Aguilar

Director de Empleo Público

María del Pilar Arango Viana

Director de Control Interno y Racionalización de Trámites

Elber Eliécer Rojas Méndez

Director de Desarrollo Organizacional

Claudia Patricia Hernández León

Directora Jurídica

Celmira Frasser Acevedo

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Juan Manuel Cortés Gaona

Jefe Oficina de Control Interno

Nubia Xiomara Sepúlveda Mendoza

Jefe Oficina de Sistemas

Julián Marulanda Calero

Gerente General SIGEP

Edición de Textos

Elizabeth Rodríguez Taylor

Dolly Amaya Caballero

Olga Lucía Echeverri C.

Bogotá, D.C., Mayo de 2008

PRESENTACIÓN

Los sistemas de incentivos se constituyen en uno de los elementos novedosos que traen las nuevas prácticas en materia de gestión pública. Para el diseño de tales sistemas se hace necesario tomar en cuenta que las entidades y organismos públicos se desempeñan en un contexto caracterizado por un sinnúmero de restricciones técnicas y presupuestales y se trabaja con recursos, por lo general, escasos.

Un sistema de incentivos en el sector público debe estimular, entonces, tanto el logro de los resultados esperados como la consolidación de organizaciones públicas lo suficientemente flexibles y creativas como para emprender por iniciativa propia procesos de gestión novedosos, mejorar cualitativa o cuantitativamente su desempeño e innovar en la consecución de nuevos logros.

En Colombia el tema de incentivos a la gestión pública se viene promoviendo desde 1997 y fue formalizado en 1998 con la expedición de la Ley 489. Dicha ley contempló tanto el Banco de Éxitos como el Premio Nacional de Alta Gerencia como elementos a través de los cuales se desarrollaría la política de incentivos a la Gestión Pública.

6

En cumplimiento de su responsabilidad legal, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha orientado dicha política, convocando anualmente a las entidades públicas de los órdenes nacional y territorial a que postulen sus experiencias de gestión.

A través de un proceso evaluador se catalogan como exitosas aquellas que cumplan con los parámetros establecidos, las cuales son registradas en el Banco de Éxitos. De estas experiencias, se galardonan las mejores con el Premio Nacional de Alta Gerencia cada año. Actualmente se reconoce la importancia que tiene el fortalecimiento por parte del Gobierno Nacional de la política de incentivos como elemento clave para cumplir con su objetivo de consolidar el Estado Comunitario y promover una nueva cultura de gestión de lo público. Es así como desde el año 2002 ha concretado este compromiso en diferentes normas y documentos de política:

- **Directiva Presidencial No. 10 de 20 de agosto de 2002:**

“se implementarán sistemas de documentación que permitan construir una memoria institucional y la identificación de mejores prácticas de gestión pública. Se verificará la continuidad de políticas y programas exitosos de administraciones anteriores”.

- **Ley 872 de 30 de diciembre de 2003**

Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público, y otras entidades prestadoras de servicios y las entidades del sector público se convierten en sujetos activos de la gestión de calidad. Este sistema, debe desarrollarse e

implementarse de manera obligatoria en un lapso no mayor a cuatro años, los cuales se cumplen en diciembre de este año, con una concepción integral, a la medida, debe incorporarse al quehacer y a los valores institucionales y consecuentemente tiene entre sus fines últimos el de la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

• **Ley 909 de 2004, de Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia Pública:**

Incorpora un elemento novedoso en el panorama público colombiano, por cuanto busca institucionalizar un modelo de gerencia pública a través del cual se vincule bajo el principio del mérito a los directivos del Estado, en atención a perfiles y competencias gerenciales, y evalúe su gestión y desempeño a través de acuerdos de gestión.

El fin último que se persigue con este modelo es lograr el engranaje entre el desempeño institucional del Estado, el desempeño de cada organización y el desempeño individual, indispensable para consolidar una gestión pública orientada a resultados.

Para dar cumplimiento a las anteriores directrices, se hizo preciso reorientar los instrumentos a través de los cuales se viene implementando la política de incentivos en Colombia. De una parte, el Banco de Éxitos se consolida como un sistema de reconocimiento y difusión de experiencias exitosas que contribuyen a la solución de problemas de gestión y al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios; y constituirse en una fuente de aprendizaje e intercambio de conocimiento entre las entidades públicas y de apoyo para la réplica de estas prácticas en contextos y problemáticas similares.

El Premio Nacional de Alta Gerencia, a su vez se consolida como el incentivo, por excelencia, al buen desempeño institucional, y a través de él el Gobierno Nacional reconocerá anualmente a los organismos y entidades que se destaquen por presentar iniciativas exitosas en aquellos aspectos que se consideren prioritarios para la consolidación del modelo de gestión pública colombiana

Tanto el Banco como el Premio buscan el reconocimiento de experiencias exitosas de gestión, entendidas como prácticas documentadas de gestión pública que agregan valor al cumplimiento de las obligaciones legales y misionales que tienen las entidades, que contribuyan a la generación de los resultados de política y que puedan replicarse en cualquier contexto de la Administración Pública Colombiana.

FERNANDO GRILLO RUBIANO
Director

MANUAL OPERATIVO

BANCO DE ÉXITOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COLOMBIANA

PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA

El objetivo del presente Manual Operativo es orientar a las entidades interesadas para que inicien y desarrollen a cabalidad el proceso de postulación de sus experiencias de gestión al Banco de Éxitos de la Administración Pública y al Premio Nacional de Alta Gerencia.

Experiencia Exitosa

Es toda práctica documentada de gestión pública que agrega valor al cumplimiento de las obligaciones legales y misionales que tienen las entidades, contribuye a la generación de los resultados de las políticas públicas y es susceptible de replicarse en cualquier contexto de la Administración Pública colombiana.

8

Banco de Éxitos de la Administración Pública

Es un sistema de reconocimiento y difusión de experiencias exitosas que hayan contribuido a la solución de problemas de gestión y al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de la Administración Pública colombiana. El Banco es una fuente de aprendizaje e intercambio de conocimiento entre las entidades públicas y de apoyo para la réplica de estas prácticas en contextos y problemáticas similares.

Premio Nacional de Alta Gerencia

Es el incentivo, por excelencia, al buen desempeño institucional, a través del cual el Gobierno Nacional reconoce anualmente a los organismos y entidades que se destaquen por presentar iniciativas exitosas en aquellos aspectos que se consideren prioritarios para la consolidación del modelo de gestión pública colombiano.

Quienes pueden participar

El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública convoca a las entidades de la Administración Pública de los órdenes

nacional y territorial, para que postulen al Banco de Éxitos de la Administración Pública Colombiana y al Premio Nacional de Alta Gerencia, aquellas experiencias de gestión que consideren cumplen las condiciones para ser exitosas.

Cualquier entidad u organismo de la Administración Pública del orden nacional y territorial, entidad autónoma o sujeta a régimen especial en virtud de mandato constitucional, en forma individual o asociada, puede postular experiencias.

Las experiencias deben enmarcarse dentro del concepto de **Mejores prácticas de Gestión Pública**, esto es, experiencias que fomenten procesos de innovación, creación y adaptación de tecnologías administrativas para un mejor desarrollo de las prácticas y técnicas de gestión pública, con el fin de lograr un máximo aprovechamiento de los recursos técnicos, materiales, y financieros, optimizar la coordinación del talento humano y generar resultados acordes con las necesidades sociales.

Entre los temas sugeridos se encuentran: Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, innovación en la Gestión Pública, Buen Gobierno y Racionalización de Trámites.

Y de acuerdo con las siguientes categorías:

- *Nivel Nacional:* todas las entidades que tengan circunscripción nacional.
- *Nivel Departamental:* entidades cuyo ámbito de competencia son los departamentos, distritos o ciudades capitales de Departamento.
- *Nivel Municipal:* Alcaldías y entidades cuyo ámbito de competencia son los municipios.

Cómo hacerlo

Las entidades deberán postular su caso o experiencia, mediante carta remisoría suscrita por el representante legal, debidamente documentado ante el Departamento Administrativo de la Función Pública en los términos y plazos que se establecen en la convocatoria, y en el formato denominado “Informe de Presentación” (**Ver última página**).

Atributos de presentación de las experiencias o casos

- **Atributos de forma:**

- Fuente Arial 12, se permite tamaños inferiores para gráficos e ilustraciones siempre y cuando éstos sean legibles
- Interlineado sencillo.
- Numeración de las páginas
- Tamaño del papel: Carta (220x297 mm).
- Se presentarán tres (3) juegos en papel y adjuntar un solo CD ó diskette en archivo “.doc” (Microsoft Word)
- El Informe de la entidad no podrá superar las cincuenta (50) hojas por una sola cara) y los anexos deberán ser de un máximo de diez (10) hojas por una sola cara. No se tendrán en cuenta las páginas que excedan estas especificaciones.
- La experiencia debe ser presentada siguiendo estrictamente el orden de los literales que se establecen en el Informe de Presentación incluido el orden de los numerales de cada literal.
- Deber estar debidamente Argollado o empastado.

- **Atributos de contenido:**

- El documento deberá contener la descripción de los Criterios de Evaluación en el mismo orden que se describen más adelante.
- Cada criterio de evaluación deberá desarrollarse de acuerdo con el orden y los requisitos exigidos.
- Cualquier soporte adicional de la experiencia debe estar debidamente referenciado y solo podrá ser utilizado como complemento a la información referida en el cuerpo del informe. Por ningún motivo remplazará contenidos que deban registrarse en el mismo.
- La presentación deberá ser clara y concisa, basada en hechos, apoyándose en cifras o gráficos, siempre que sea posible a efectos de facilitar su interpretación y evaluación
- Debe evitarse utilizar lenguaje técnico.
- La información numérica deberá presentarse en forma de tablas o gráficos, claramente rotulada y con puntos de referencia o comparación, para facilitar su interpretación.
- Aquellos informes que no posean datos concretos o información fundada no serán considerados en la evaluación.

Proceso de Clasificación y Verificación de Requisitos

El Departamento Administrativo de la Función Pública como responsable de la Política de Incentivos a la Gestión Pública, realiza un filtro a las experiencias postuladas de tal forma que se pueda confrontar si se ha cumplido con los atributos establecidos anteriormente, tanto de forma como de contenido, con los criterios de evaluación y con la idoneidad y consistencia de la información, a fin de determinar si dichas experiencias son susceptibles de ser analizadas por el Comité Evaluador.

Proceso de Evaluación

El Departamento Administrativo de la Función Pública mediante resolución conforma y designa un Comité Evaluador, el cual tiene carácter autónomo e independiente y está integrado por personas de reconocida idoneidad, especializadas en las temáticas a evaluar, representantes del Cuerpo Diplomático, la Academia y el sector empresarial. El número de integrantes es impar y no puede ser inferior a tres (3) ni superior a siete (7).

El Comité es la instancia encargada de calificar y seleccionar las experiencias exitosas en cada una de las categorías y de recomendar al Gobierno Nacional el registro de experiencias en el Banco de Éxitos y el otorgamiento del Premio Nacional de Alta Gerencia. Esta decisión se fundamenta en el cumplimiento de los criterios de evaluación y demás requisitos exigidos.

El comité seleccionará las experiencias que se registrarán en el Banco de Éxitos de la Administración Pública; y dentro de las registradas, aquellas que obtengan la mayor puntuación, se harán merecedoras del Premio Nacional de Alta Gerencia para cada énfasis y en cada categoría.

Si el Comité Evaluador lo considera pertinente, se programarán visitas de verificación a las entidades postulantes. Estas visitas permitirán conocer las actuaciones de la organización en su propio medio y allegar información complementaria que proporcione más elementos de juicio para la evaluación.

El Comité de manera autónoma evaluará la experiencia, teniendo en cuenta los siguientes puntajes establecidos para cada criterio de evaluación y sus respectivos atributos.

1. Innovación, creación o adaptación de tecnologías administrativas
250 puntos.
2. Efectos positivos para la entidad y para la ciudadanía (resultados verificables y susceptibles de medición
250 puntos.
3. Sustentabilidad en el tiempo
250 puntos.
4. Posibilidad de réplica en otros contextos
250 puntos.

(VER INFORMACION DETALLADA DE LOS CRITERIOS DE EVALUACION EN EL INFORME DE PRESENTACION, los cuales deberán ser desarrollados en su totalidad).

12

Informe del Comité Evaluador

El Comité Evaluador, mediante acta debidamente soportada y firmada por cada uno de sus miembros, presenta su Informe de Resultados en el cual expresa su decisión de registro de experiencias y otorgamiento del Premio; o la declaratoria de desierto del registro en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando ninguna de las experiencias presentadas cumpla con las características que la definen como exitosa.
- Cuando las experiencias evaluadas no obtengan el puntaje mínimo de calificación establecido.

Registro de Experiencias en el Banco de Éxitos

Con base en el Informe presentado por el Comité Evaluador, el Departamento Administrativo de la Función Pública, registra en el Banco de Éxitos las experiencias exitosas. Éstas se clasifican y documentan para ser incorporadas a un sistema de información con el fin de facilitar su réplica y difusión. Las entidades cuyas experiencias se registren en el Banco de Éxitos se hacen merecedoras a una Mención de Honor otorgada por el Gobierno Nacional en ceremonia oficial convocada para tal fin.

Otorgamiento del Premio Nacional de Alta Gerencia

El Gobierno Nacional a través del Presidente de la República y del Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, en ceremonia especial otorga el Premio Nacional de Alta Gerencia a aquellas entidades recomendadas por el Comité Evaluador como merecedoras de tal distinción.

Beneficios y Responsabilidades de los Ganadores

Recibir el Premio Nacional de Alta Gerencia, aporta diversos beneficios a las entidades que fueron galardonadas:

- Reconocimiento estatal y social por su esfuerzo y contribución al mejoramiento de la gestión pública.
- Contribuir a la difusión y desarrollo de la calidad y de mejores prácticas de gestión en el tejido institucional de la Administración Pública Colombiana.
- Servir de incentivo a los servidores públicos para continuar con el “Camino de la Excelencia” al obtener el reconocimiento por su trabajo.
- Participar como entidad ganadora del premio en los programas de difusión a través del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Registro de la experiencia en el Banco de Éxitos de la Administración Pública.
- Permitir a las entidades ganadoras la oportunidad de utilizar los símbolos del Premio en todas sus comunicaciones y soportes, evidenciando un reconocimiento a la gestión a nivel nacional.

13

Obligaciones de quien recibe el premio:

1. Difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas que conforman la experiencia exitosa.
2. Recibir la visita de entidades interesadas en conocer la experiencia implementada.
3. Garantizar la continuidad de la experiencia.

Derechos de los postulantes:

1. Confidencialidad de las presentaciones y de la información que se genere durante el proceso de evaluación.
2. Ser evaluados en un todo de acuerdo con la reglamentación establecida en las Bases del Premio.

Exclusión de Casos exitosos del Banco de Éxitos

El Departamento Administrativo de la Función Pública recomendará al Gobierno Nacional la exclusión de experiencias del Banco de Éxitos cuando no cumplan con las responsabilidades establecidas para las entidades galardonadas.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INFORME DE PRESENTACIÓN

A. Información General de la Entidad.

Nombre de la entidad:					
Misión de la entidad:					
Representante legal:					
Nombre de la experiencia:					
Líder de la experiencia postulada:					
Dirección:			Teléfonos:		
Fax:		Correo Electrónico:			
Categoría en la cual se ubica la entidad:					
Nacional		Departamental		Municipal	
Nota: Por las características de las ciudades capitales se considera que es más conveniente ubicar dichas experiencias en el nivel departamental					

15

B. Descripción de la experiencia.

Desarrolle cada uno de los siguientes puntos:

- En qué consiste la experiencia
- Razones que justifican la implementación de la experiencia
- Cómo se ha desarrollado.
- Qué obstáculos se han encontrado en su implementación
- Qué aprendizajes se han inferido

C. Análisis de la experiencia a presentar según los criterios de evaluación:

Desarrolle cada uno de los siguientes puntos:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Innovación, creación o adaptación de tecnologías administrativas:

Se considera que una experiencia o caso exitoso ha innovado, creado o adaptado tecnología administrativa cuando propone nuevas o mejores herramientas, métodos, procedimientos, técnicas y acciones, que agilizan el desarrollo de los procesos, optimizan la coordinación de los servidores públicos y permiten un máximo aprovechamiento de los recursos técnicos, materiales y financieros. Para ello debe cumplir con los siguientes atributos:

- Desarrollo de nuevas o mejores prácticas que optimicen la realización del trabajo, el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios.
- Implementación de nuevas o mejores formas de organizar el trabajo, de desempeñar las funciones o de prestar los servicios.
- Apropiación de nuevos comportamientos y actitudes frente a la realización del trabajo, el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios.
- Destaque el aporte de la experiencia a la resolución de uno o varios problemas de gestión pública.

16

2. Efectos positivos para la entidad y para la ciudadanía (resultados verificables y susceptibles de medición):

Una experiencia o caso exitoso debe garantizar impactos positivos en la gestión de la entidad y en la satisfacción de necesidades de la población usuaria y de la comunidad en general. En este sentido la experiencia debe contar con al menos un año de implementada y cumplir con los siguientes atributos:

- Indique claramente la fecha en la que se dio inicio a la experiencia.
- Describa los cambios favorables que en materia de gestión se han presentado para la entidad en la gestión de la entidad y para la población usuaria o la comunidad en general, demostrándolos con cifras, análisis, estudios o cualquier medio que permita verificar la información.
- Presente cifras o información que evidencie el mejoramiento en los niveles de calidad, oportunidad, cobertura, eficiencia y eficacia en la generación de bienes y prestación de servicios relacionados con la experiencia.

3. Sustentabilidad en el tiempo:

Explique las condiciones técnicas, económicas y sociales que sustentan la experiencia y le permiten mantenerse en el tiempo a pesar de los cambios administrativos y políticos.

4. Posibilidad de réplica en otros contextos:

Una de las principales condiciones de las experiencias o casos exitosos debe ser la posibilidad de adaptarse e implementarse en otras entidades u organizaciones. Para ello debe cumplir con los siguientes atributos:

- Explique de forma comprensible, clara y completa las condiciones de flexibilidad que le permiten a la experiencia ser replicada en otras entidades.
- Detalle los costos incurridos y recursos utilizados en la implementación de la experiencia accesibles a cualquier entidad que desee replicarlo.
- Determine el número de personas y las áreas de la entidad involucradas en la experiencia.
- Señale, si es el caso, las alianzas o estrategias de coordinación con otras entidades para el desarrollo de la experiencia.

D. Relación de fuentes que permitan la verificación de la información.

Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que el Comité Evaluador las requiera.

E. Informe ejecutivo

En no más de cinco (5) páginas elabore un resumen ejecutivo que contenga cada uno de los puntos del Informe de Presentación y grábalo en el CD que remitirá conjuntamente con el caso.

E. Anexos

Presente los anexos que considere necesario (máximo 10 hojas) para complementar la información suministrada en el cuerpo del Informe. Igualmente es deseable acompañar la postulación de imágenes alusivas a la experiencia.

Mayores informes:
Departamento Administrativo de la Función Pública Cra. 6 No. 12-62 Piso 8
Teléfonos: 2437105 – 2437100;
correo electrónico: banexitos@dafp.gov.co