



GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

GUIA METODOLOGICA PARA LA ELABORACION DE LOS ACUERDOS DE GESTION

ELABORADO

**OLGA LUCIA ZULUAGA ALZATE
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**LUIS ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ
FUNCIONARIO OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

FEBRERO DE 2010



GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN ACUERDO DE GESTIÓN

El objetivo de la presente guía es ofrecer un soporte metodológico que permita tanto a los gerentes públicos como a sus superiores llevar a cabo el proceso de elaboración de los Acuerdos de Gestión, a través de los cuales se concertarán y evaluarán los compromisos asumidos por el primero en el marco de los Planes Indicativos y los Planes de Acción de la entidad.

¿Qué es un Acuerdo de Gestión?

Se entiende por Acuerdo de Gestión el establecimiento de una relación escrita y firmada entre el superior jerárquico y el respectivo gerente público, con el fin de establecer los compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos del organismo; se pacta por un periodo determinado e incluye la definición de indicadores a través de los cuales se evalúa el mismo.



Los principales objetivos que se persiguen mediante la aplicación del Acuerdo de Gestión son:

- Orientar la actuación de las entidades hacia sus prioridades explícitas.
- Incentivar mejoras de eficiencia y eficacia.
- Promover el aprendizaje organizacional.
- Fortalecer y desarrollar la función directiva profesional en la Administración Pública.

¿Quiénes son Gerentes Públicos?

De acuerdo con la Ley 909 de 2004, son gerentes públicos quienes desempeñan empleos públicos que conllevan el ejercicio de la responsabilidad directiva. Exceptúa la Ley mencionada, en el orden nacional, a aquellos cuya nominación depende del Presidente de la República; y en el orden territorial, a los secretarios de despacho, de director, gerente, rector de Institución de Educación Superior distinta a los entes universitarios autónomos.

Los empleos de naturaleza gerencial son de libre nombramiento y remoción y comportan responsabilidad por la gestión y por un conjunto de funciones cuyo ejercicio y resultados son posibles de ser medidos y evaluados. Entre tales funciones se destacan:

- ❖ Formular, junto con los jefes de las entidades, las políticas públicas y definir las acciones estratégicas a cargo de la entidad.
- ❖ Promover la adopción de tecnologías que permitan el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los planes, programas, políticas, proyectos y metas formulados para el cumplimiento de la misión institucional.
- ❖ Dirigir los procesos encaminados a formular las políticas y acciones estratégicas y responder por la ejecución de los mismos.



I. FASES PARA LA ELABORACIÓN DE UN ACUERDO DE GESTIÓN

1. Inducción

Esta fase es de vital importancia para que el gerente público conozca el proceso de Planeación Institucional, a través del cual se establecen las grandes orientaciones o directrices de la entidad de largo plazo, constituidas básicamente por la visión, misión, políticas, objetivos, planes, programas y proyectos estratégicos; los objetivos propios de la dependencia a su cargo y los resultados esperados en desarrollo de los proyectos o programas específicos; los recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros con que cuenta esta dependencia; y las políticas institucionales sobre el manejo del talento humano y la cultura organizacional.

Para ello, las unidades de personal y las oficinas de planeación deben brindar toda la información necesaria para que el nuevo gerente público se familiarice con el contexto en el que va a desarrollar su función, identifique y dimensione los compromisos que debe atender y estructure su propuesta de gestión que entrará a ser objeto de concertación, en la fase siguiente.

Durante esta fase es conveniente que el gerente público conozca su equipo de trabajo, detecte las fortalezas y debilidades del mismo, examine los métodos, procesos y procedimientos habituales y las relaciones del área con las demás dependencias; informaciones que le brindarán elementos de juicio objetivos para definir su plan de trabajo y, si es del caso, proponer ajustes al plan operativo o de gestión anual del área, ajustes que deberán contar con el aval de la oficina de planeación.



Posteriormente, superior jerárquico y gerente público proceden a concertar y formalizar el acuerdo de gestión en un plazo no mayor de cuatro meses contados a partir de la fecha de posesión del cargo, tiempo durante el cual el gerente desarrollará los aprendizajes y acercamientos necesarios para llegar a un acuerdo objetivo.



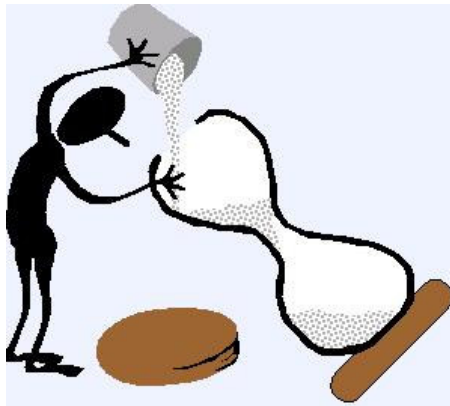
2. Concertación.

El Acuerdo de Gestión debe ser producto de un proceso concertado entre el superior jerárquico y el gerente público, entendiendo la concertación como un espacio de intercambio de expectativas personales y organizacionales, sin que se vea afectada la facultad que tiene el superior jerárquico para decidir.

Esta etapa debe garantizar que el Acuerdo propuesto se enmarque dentro del esquema de planeación institucional, para lo cual las Oficinas de Planeación deben prestar el apoyo requerido en el proceso de concertación de los Acuerdos, suministrando la información definida en los respectivos planes operativos o de gestión anual de la entidad y los correspondientes objetivos o propósitos de cada dependencia. Así mismo, colaborar en la definición de los indicadores a través de los cuales se valorará el desempeño de los gerentes.

En esta fase es necesario que queden claras, para cada una de las partes, las condiciones en las que se va a desarrollar el acuerdo, tanto en su contenido como en su ejecución.

El Acuerdo se pacta para una vigencia anual que debe coincidir con los períodos de programación y evaluación, previstos en el ciclo de planeación de la entidad. Cuando un compromiso abarque más del tiempo de la vigencia del Acuerdo, se deberá determinar un indicador que permita evaluarlo con algún resultado en el período anual estipulado.



También ha de quedar claro para las partes, que en la fase de evaluación, serán valoradas las competencias que caracterizan las actividades gerenciales y que son indispensables para el cumplimiento de los compromisos pactados.

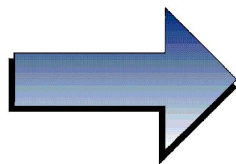
3. Formalización del Acuerdo

El resultado de la fase de concertación es el Acuerdo en sí, documento escrito y firmado por cada una de las partes, que debe contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Encabezado que enuncie los nombres y cargos de los comprometidos en el acuerdo.
- Lugar y fecha de su suscripción.
- Condiciones generales para su desarrollo.
- El período de vigencia del Acuerdo.
- Los criterios de seguimiento y evaluación.
- Fuentes de verificación, es decir, todos aquellos instrumentos que permitan corroborar el cumplimiento de los compromisos.

4. Seguimiento.

Una vez que el Acuerdo ha sido formalizado y puesto en vigencia, se deben realizar seguimientos permanentes con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados. Es conveniente que el desarrollo de esta fase coincida con los periodos establecidos para realizar el seguimiento del proceso de planeación institucional.



Como producto de esta fase, se podrán realizar los ajustes que se consideren necesarios a los compromisos y determinar posibles acciones de mejoramiento.

5. Evaluación.

Al finalizar el período de vigencia del Acuerdo, se efectúa una valoración para determinar y analizar el porcentaje de logro en el cumplimiento de los compromisos y resultados alcanzados por el gerente público, con base en los indicadores determinados y respecto de los planes operativos o de gestión de la dependencia que dirige.

Así mismo y sin desconocer que el principal sustento de un Acuerdo de Gestión es el cumplimiento de las metas y compromisos pactados, es necesario evaluar aquellas competencias básicas para una gerencia efectiva; se trata de hacer una evaluación cualitativa del grado de adecuación del gerente frente a estas competencias. Como mínimo se deben evaluar las competencias comunes a todo servidor público y las competencias comportamentales para el nivel directivo, establecidas en el Decreto 2539 de 2005. Sin embargo, es posible incluir otras competencias que considere debe evaluar en sus gerentes.

El encargado de evaluar el grado de cumplimiento del Acuerdo es el superior jerárquico; para apoyar sus conclusiones puede utilizar como referentes los informes regulares que deben presentar las oficinas de planeación y de control interno de las entidades, así como la información adicional que surge en el proceso de gestión. Esta función será indelegable y se llevará a cabo dentro de los siguientes tres meses a la finalización de la vigencia del Acuerdo.

Los resultados de la evaluación permitirán definir acciones de capacitación y formación del gerente público y estrategias de mejoramiento de su desempeño.





II. INSTRUMENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE UN ACUERDO DE GESTIÓN

A continuación se presenta el instrumento para formalizar el Acuerdo de Gestión:

<p align="center">ACUERDO DE GESTIÓN ENTRE EL SUPERIOR JERÁRQUICO xxx Y EL GERENTE PÚBLICO YYY</p> <p>En la ciudad de _____ a los _____ días del mes _____ de _____, se reúnen XXXX, titular del cargo xxx, en adelante superior jerárquico, y YYY titular del cargo yyy, en adelante gerente público, a efectos de suscribir el presente ACUERDO DE GESTIÓN.</p> <p>Las partes que suscriben este acuerdo lo hacen entendiendo que este instrumento constituye una forma de evaluar la gestión con base en los compromisos asumidos por el área _____, (oficina, ...) respecto al logro de resultados y en las habilidades gerencial requeridas.</p> <p>Las cláusulas que regirán el presente ACUERDO son:</p> <p>PRIMERA: El ACUERDO implica la voluntad expresa del gerente público de trabajar permanentemente por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados.</p> <p>SEGUNDA: El gerente público, se compromete, durante el lapso de vigencia del presente ACUERDO, a alcanzar los resultados que se detallan en el formato anexo, el cual hace parte constitutiva de este ACUERDO; asimismo se compromete a poner a disposición de la entidad sus habilidades técnicas y gerenciales para contribuir al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>TERCERA: El superior jerárquico se compromete a apoyar al gerente público para adelantar los compromisos pactados en este ACUERDO, gestionando las medidas, normas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas y proyectos pactados.</p>	<p>CUARTA: Cuando se trate de proyectos financiados con recursos de inversión, la concreción de los compromisos asumidos por el gerente público en el presente Acuerdo quedará sujeta a la disponibilidad de los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de los mismos.</p> <p>QUINTA: El presente Acuerdo será objeto de una evaluación al finalizar la vigencia y de seguimiento permanente. Dicha evaluación y seguimiento se realizarán sobre la base de indicadores de calidad, oportunidad y cantidad; las habilidades gerenciales serán objeto de retroalimentación cualitativa por parte del evaluador, para lo cual se utilizará el Formato de Evaluación que hace parte constitutiva de este ACUERDO.</p> <p>SEXTA: Medios de Verificación. Para la evaluación y el seguimiento del presente Acuerdo se utilizarán como medios de verificación, los Planes Operativos o de Gestión Anual de la entidad y los informes de evaluación de los mismos, elaborados durante la vigencia por las oficinas de planeación y de control interno.</p> <p>SÉPTIMA: Las partes suscriben el presente ACUERDO DE GESTIÓN por un período de _____ meses, desde el _____ de _____ de _____ hasta el _____ de _____.</p> <p>OCTAVA: El presente ACUERDO DE GESTIÓN podrá ser ajustado o modificado de común acuerdo entre las partes.</p> <p>NOVENA: En prueba de conformidad se firma el ACUERDO DE GESTIÓN:</p> <p align="center">Firma Superior Jerárquico Firma Gerente Público</p>
--	---

FORMATO ACUERDOS DE GESTIÓN	
E n t i d a d :	F e c h a :
O b j e t i v o s :	

Concertación de compromisos					Evaluación de compromisos					
Compromisos Institucionales	Puntaje	Resultados Esperados	Fecha Límite	Indicadores	% de cumplimiento					
					1	2	3	4	5	

<p>En esta parte del formato se definen las responsabilidades, obligaciones, programas o proyectos que el gerente debe desarrollar; se ponderan los compromisos de acuerdo con las prioridades establecidas en el Plan Operativo o de Gestión Anual; se registran los resultados esperados en términos de cantidad y calidad; y se establecen los plazos e indicadores de evaluación</p>	<p>Al finalizar la vigencia, en esta parte se consigna el grado de cumplimiento de los compromisos de acuerdo con los indicadores y con base en informes de las oficinas de planeación y de control interno</p>
--	---



Compromisos Contingentes o Adicionales	Resultados Esperados	Fecha Límite	Evaluación cualitativa		
			Muy Satisfactoria	Satisfactoria	Insatisfactoria
Asesorar al Superior Jerárquico, en temas propios de la misión y objetivos de la Entidad	Resolver o recomendar la solución de los problemas o cuestiones planteadas de modo más eficaz y eficiente.				
Desarrollar funciones delegadas y encargos concretos., nacionales e internacionales	Llevar a cabo un desempeño efectivo de la delegación o del encargo que revierta en una mejora organizativa.				
Desarrollar, en sustitución del Superior Jerárquico, tareas representativas de la entidad	Materializar la representación de forma adecuada y oportuna para los intereses de la entidad.				
Afrontar cambios organizativos o reformas contingentes de la entidad	Responder efectiva y coherentemente frente a situaciones derivadas de los procesos de cambio.				
Resolver y gestionar anomalías que se produzcan en el funcionamiento ordinario de la entidad.	Resolver diligentemente las situaciones problemáticas producidas en la entidad				

FASE DE SEGUIMIENTO	
Primer seguimiento :	Fecha
Segundo seguimiento	Fecha
Seguimiento n :	Fecha

En esta parte del formato se consignan todas las observaciones que se hayan realizado durante el año, sobre el avance de las metas y cumplimiento de los indicadores, de acuerdo con los diferentes reportes e informes estimados en la planeación de la entidad. El número de casillas de seguimiento dependerá de los momentos definidos en la planeación institucional.

COMPROMISOS DE MEJORA GERENCIAL					
ÁMBITOS DE COMPROMISO		Indicadores (Síntesis de Conductas Asociadas)	Necesidades Mejora Gerencial		
			No se detectan	Se detectan	Son Imprescindibles
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	Construir y mantener grupos de trabajo cohesionados y motivados que permitan alcanzar los objetivos generando un clima positivo y fomentando la participación.			
Planeación	Deteminar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	Establecer objetivos claros y concisos estructurados y coherentes con las metas organizacionales, traduciéndolos en planes prácticos y fiables.			
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	Capacidad para escoger, en entornos complejos, la opción más conveniente para resolver situaciones concretas, asumiendo las consecuencias.			
Dirección y Desarrollo de Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	-Gestionar las habilidades y recursos de su grupo de trabajo (o de las personas a su cargo) con la finalidad de alcanzar metas y objetivos organizacionales. -Ejercer responsablemente las funciones derivadas de la evaluación del desempeño de los empleados públicos con el fin de mejorar el rendimiento de la entidad. -Desarrollar las competencias de su equipo humano mediante la identificación de las necesidades de capacitación y formación, comprometiéndose en acciones concretas para satisfacerlas.			
Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.	En el ejercicio gerencial toma en cuenta y demuestra un conocimiento del entorno y del contexto institucional en el que desempeña su actividad gerencial.			

Observaciones:	
Firma Superior Jerárquico	Firma Gerente Público



INSTRUCTIVO DEL FORMATO DE EVALUACIÓN

A continuación se enuncian las instrucciones a seguir para el diligenciamiento del Formato:

a. Compromisos institucionales:

Concepto: Se entienden por compromisos institucionales el modo y manera como ejerce las funciones la entidad y que están ligados a sus propios objetivos y metas. Todo ello se concreta en el “Plan de Acción” (PA) de cada dependencia.

Evaluación objetiva: Basada en los controles de la Oficina de Control Interno o de Planeación, se pueden determinar claramente si se han cumplido o no los objetivos marcados.

Estructura de los compromisos institucionales:

- Objetivos por cumplir: los definidos en el POA.
- Compromisos institucionales: se concretan por los Proyectos recogidos en el POA.
- El valor de cada compromiso es transcripción del peso de cada Proyecto en el POA.
- Los resultados esperados reflejarán asimismo los del POA.
- La fecha de entrega será la fijada en el POA para cada Proyecto.
- Los indicadores se extraerán de los fijados en el POA para cada Proyecto.
- Evaluación de los compromisos institucionales: serán los que en relación a cada Proyecto lleve a cabo por la Oficina de Control Interno.

Evaluación cuantitativa: Dado que se trata de un sistema de evaluación objetiva es perfectamente factible realizar una evaluación de los resultados de un modo cuantitativo, ya sea a partir de un modelo “porcentual” (hasta el 100%), tal como se hace en la evaluación del desempeño para empleados públicos, o ya sea a partir de una escala de puntos de 1 a 5 que vaya de menor a mayor.

Observaciones: Cuando haya un gran número de actividades relacionadas en el POA, no se trasladarán a la casilla de compromisos institucionales pero si, como mínimo, se dejará constancia en este apartado de la evaluación final de cada Proyecto y, sobre todo, de la evaluación final de la unidad, puesto que este es un elemento clave para examinar después si hay una adecuación entre la evaluación institucional, la gerencial y la del personal. La nota común es que debe existir finalmente una coherencia entre todas esas evaluaciones.

b. Compromisos contingentes o adicionales.

Concepto: Se recogen en este apartado todas aquellas funciones o tareas no permanentes, aunque en algunos casos (según el tipo de puesto gerencial y el estilo de dirección en cada organización concreta) pueden requerir buena parte del tiempo de trabajo del gerente público. Esto último se produce en los puestos gerenciales de primer nivel.

Estructura de los compromisos adicionales:

Se trata de compromisos “orientativos” que cada entidad deberá adecuar en función del tipo de empleos gerenciales, previendo todos, limitando algunos o incorporando otros nuevos. Una relación de tales compromisos adicionales sería la siguiente:

- Asesorar al superior jerárquico, cuando sea requerido para ello, en temas propios de la misión y objetivos de la entidad.
- Desarrollar funciones “delegadas” y encargos concretos que pueda plantearle el superior jerárquico.
- Desarrollar, en sustitución del superior jerárquico, tareas representativas de la entidad.
- Afrontar cambios organizativos o reformas contingentes de la entidad.
- Resolver y gestionar las anomalías que se produzcan en el funcionamiento ordinario de la entidad.



Indicadores y Resultados. Están formulados partiendo de los “compromisos orientativos” antes descritos, y se podrían enumerar del siguiente modo:

- Resolver o recomendar la solución de los problemas o cuestiones planteadas de modo más eficaz y eficiente.
- Llevar a cabo un desempeño efectivo de la delegación o del encargo que revierta en una mejora organizativa.
- Materializar la representación de forma adecuada y oportuna para los intereses de la entidad.
- Responder efectiva y coherentemente frente a situaciones derivadas de los procesos de cambio.
- Resolver diligentemente las situaciones problemáticas producidas en la entidad.

Evaluación cualitativa: Dado que se trata de un sistema de indicadores y de medición de resultados muy sesgado hacia la vertiente “subjetiva” (o de percepciones del evaluador) se aboga aquí por un sistema de “evaluación cualitativa” basada en uno de los tres criterios siguientes: a) Muy satisfactoria; b) Satisfactoria; y c) Insatisfactoria.

Observaciones: Sin perjuicio de que efectivamente el sistema de evaluación esté basado en “percepciones” del evaluador, no es menos cierto que en estos casos la persona que evalúa, en tanto es el superior jerárquico dispone de fuertes elementos de juicio para realizar una “evaluación responsable”, puesto que al ser funciones directivas que se encuadran en el trato directo entre superior jerárquico y gerentes público, aquél conoce perfectamente qué resultados ha tenido esa gestión (ya sea en el asesoramiento, en la delegación o en la representación, por sólo poner tres ejemplos).

c. Compromisos de mejora gerencial.

Concepto: A través de la suscripción de estos compromisos el gerente público se obliga a desarrollar mejor sus competencias directivas en el desempeño del empleo público de naturaleza gerencial. Lo que se persigue con estos compromisos es el crecimiento del gerente público en cuanto a competencias de desarrollo gerencial se refiere, partiendo de que esos conocimientos, habilidades, aptitudes o actitudes pueden mejorarse en el desarrollo de las funciones. Se pretende así construir paulatinamente una nómina de gerentes públicos cada vez más formados y con mejores herramientas de trabajo.

Evaluación “subjetiva”: Se basa, sin duda, en las percepciones que tiene el superior jerárquico en relación a como desarrolla sus competencias el gerente público. La práctica diaria de la gestión de la entidad y los permanentes contactos con el superior le dan a éste suficientes “retornos” como para poder evaluar con criterio.

Ámbitos de compromiso: Son las competencias señaladas en el Decreto 2539 de 2005 (ver las “observaciones” finales). A saber:

- Liderazgo.
- Planeación.
- Toma de decisiones.
- Dirección y desarrollo personal.
- Conocimiento del entorno.

Ha de tenerse en cuenta, de todos modos, que esas “competencias comportamentales” tal como aparecen formuladas en el Decreto 2539 son las competencias mínimas que debe tener un empleo del Nivel Directivo, por lo que cabría que se amplíen en casos concretos, de acuerdo con lo que se ha expuesto detenidamente en el epígrafe anterior (III).

Definiciones de los ámbitos de compromiso: Coinciden con las definiciones de las competencias recogidas en el Decreto 2539 de 2005.

Indicadores: Se construyen a partir de las “conductas asociadas” a las competencias, mediante la reformulación de éstas y su síntesis.



Liderazgo: Construir y mantener grupos de trabajo cohesionados y motivados que permitan alcanzar los objetivos generando un clima positivo y fomentando la participación.

Planeación: Establecer objetivos claros y concisos estructurados y coherentes con las metas organizacionales, traduciéndolos en planes prácticos y fiables.

Toma de decisiones: Capacidad para escoger, en entornos complejos, la opción más conveniente para resolver situaciones concretas, asumiendo las consecuencias.

Dirección y desarrollo del personal (Dada la complejidad de esta competencia se propone construir un abanico de indicadores):

- Gestionar las habilidades y recursos de su grupo de trabajo (o de las personas a su cargo) con la finalidad de alcanzar metas y objetivos organizacionales.
- Ejercer responsablemente las funciones derivadas de la evaluación del desempeño de los empleados públicos con el fin de mejorar el rendimiento de la entidad.
- Desarrollar las competencias de su equipo humano mediante la identificación de las necesidades de capacitación y formación, comprometiéndose en acciones concretas para satisfacerlas.

Conocimiento del entorno: En el ejercicio gerencial toma en cuenta y demuestra un conocimiento del entorno y del contexto institucional en el que desempeña su actividad gerencial.

Observaciones: La finalidad de estos compromisos de mejora gerencial, como su propio nombre indica, no es otra que reforzar las competencias de los gerentes públicos mediante la identificación puntual de cuáles pueden ser los ámbitos competenciales en los que el gerente público requiere de una capacitación o formación complementaria. Esta es la única consecuencia de esos compromisos gerenciales, y por tanto requiere que el superior jerárquico (por sí mismo o por compartir la idea con el gerente) identifique en qué ámbitos de las competencias gerenciales se requiere invertir en capacitación con el fin de mejorar el rendimiento institucional y fomentar el desarrollo gerencial o directivo de las personas pertenecientes a la gerencia pública. Con ello, y como luego se verá, se podrán racionalizar asimismo los programas de desarrollo directivo en gerencia pública, adecuándolos a las necesidades reales de la organización.

OLGA LUCIA ZULUAGA ALZATE
Jefe
Oficina Asesora de Control Interno

Proyectado y elaborado: LUIS ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ, Abogado Oficina Asesora de Control Interno