



El empleo
es de todos

Mintrabajo

PROTOCOLO DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

PARA GENERAR INNOVACIÓN PÚBLICA EN LA PROMOCIÓN
DE EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

NOS ACERCA AL
TRABAJO

PROTOCOLO DE LA **UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

PARA GENERAR INNOVACIÓN PÚBLICA EN LA PROMOCIÓN
DE EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

NOS **ACERCA** AL
—TRABAJO—

ANGI VIVIANA VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ
Directora General

JUAN DAVID VÉLEZ BOLÍVAR
Secretario General

CARLOS ALBERTO GARZÓN FLÓREZ
Subdirector de Promoción

MARÍA ELENA SILVA
Subdirectora de Desarrollo y Tecnología (e.)

JUAN MANUEL PULIDO VILLEGAS
Subdirector de Administración y Seguimiento

FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
Asesor de Planeación

JULIÁN DAVID CALDERÓN HORTÚA
Asesor de Comunicaciones

PABLO ANTONIO ORDÓÑEZ PEÑA
Asesor Jurídico

ANGÉLICA MARÍA BETANCUR GRISALES
Asesora de la Dirección General

NELSON GERMÁN VELÁSQUEZ PABÓN
Asesor de la Dirección General

JUAN MANUEL BELLO JARAMILLO
Asesor de Control Interno

ALEXANDER GARZÓN
Corrector de Estilo

PAULA CAMILA CRUZ FAJARDO
Diseño y diagramación

Elaborado por:

MANUEL FERNÁNDEZ OCHOA
Dirección General / Planeación.

MAYO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
Glosario de siglas y definiciones	6
Modelo de rendición de cuentas de la Unidad del SPE	7
¿Cómo se implementa la rendición de cuentas en la Unidad del SPE?	7
¿Cuáles son los elementos de la rendición de cuentas en la Unidad del SPE?	10
¿Es necesario un protocolo para la formulación e implementación de estrategias de rendición de cuentas de la Unidad del SPE?	12
Protocolo para la formulación e implementación de la estrategia de rendición de cuentas de la Unidad del SPE	12
Paso 1. Conformación del equipo líder del proceso de rendición de cuentas	12
Paso 2. Identificación del estado actual del proceso de rendición de cuentas de la Unidad (autodiagnóstico MIPG)	13
Paso 3. Capacitación	13
Paso 4. Actualización del documento de caracterización de grupos de valor	14
Paso 5. Diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”	14
Paso 6. Evaluación de la estrategia implementada	17
Ilustración 1. Modelo de rendición de cuentas de la Unidad del SPE	8
Ilustración 2. Esquema de ejercicios generales y focalizados de Rendición de Cuentas de la Unidad del SPE	9
Ilustración 3. Elementos de la Rendición de Cuentas de la Unidad del SPE	11



INTRODUCCIÓN

El presente documento señala los lineamientos metodológicos que contempla la Unidad del Servicio Público de Empleo para formular, implementar y evaluar la estrategia de rendición de cuentas en el marco de la adopción del Manual Único de Rendición de Cuentas y de la política de participación ciudadana en la gestión pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En un primer apartado se expone, de forma general, el modelo innovador de rendición de cuentas que adopta la Unidad del SPE bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”. Dicho enfoque desarrolla ejercicios de rendición de cuentas en armonía con las orientaciones de la política de gestión del conocimiento y la innovación del MIPG. Es decir, la entidad busca adelantar ejercicios de rendición de cuentas al tiempo que ejecuta esquemas de ideación y cocreación para la formulación conjunta de soluciones y alternativas a desafíos institucionales. La evaluación ciudadana en ejercicios de rendición de cuentas incluye entonces acciones innovadoras de diagnóstico y formulación participativa.

En el segundo y último apartado se presenta el protocolo que, a la manera de paso a paso, asume la Unidad del SPE para formular, implementar y evaluar la estrategia de rendición bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”.

GLOSARIO DE SIGLAS Y DEFINICIONES

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Gobierno Abierto: Nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de las burocracias estatales¹.

Rendición de Cuentas: La Ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública de los niveles nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Manual Único de Rendición de Cuentas (MURG): Guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. El MURG facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Objetivos acordados en el 2015 por los países miembros de la ONU en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible. Se trata de una agenda que intenta impulsar el tránsito de los países y de la Comunidad Internacional hacia estrategias de desarrollo incluyentes y sostenibles. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medioambiente o el diseño de nuestras ciudades.

¹ Ramírez Alujas, Álvaro (2011). Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, Vol. IX, No. 15, pp. 99-125.

MODELO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA UNIDAD DEL SPE

En el presente apartado se expone, a través de un esquema de pregunta-respuesta, el modelo de rendición de cuentas que implementa la Unidad del SPE bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”.

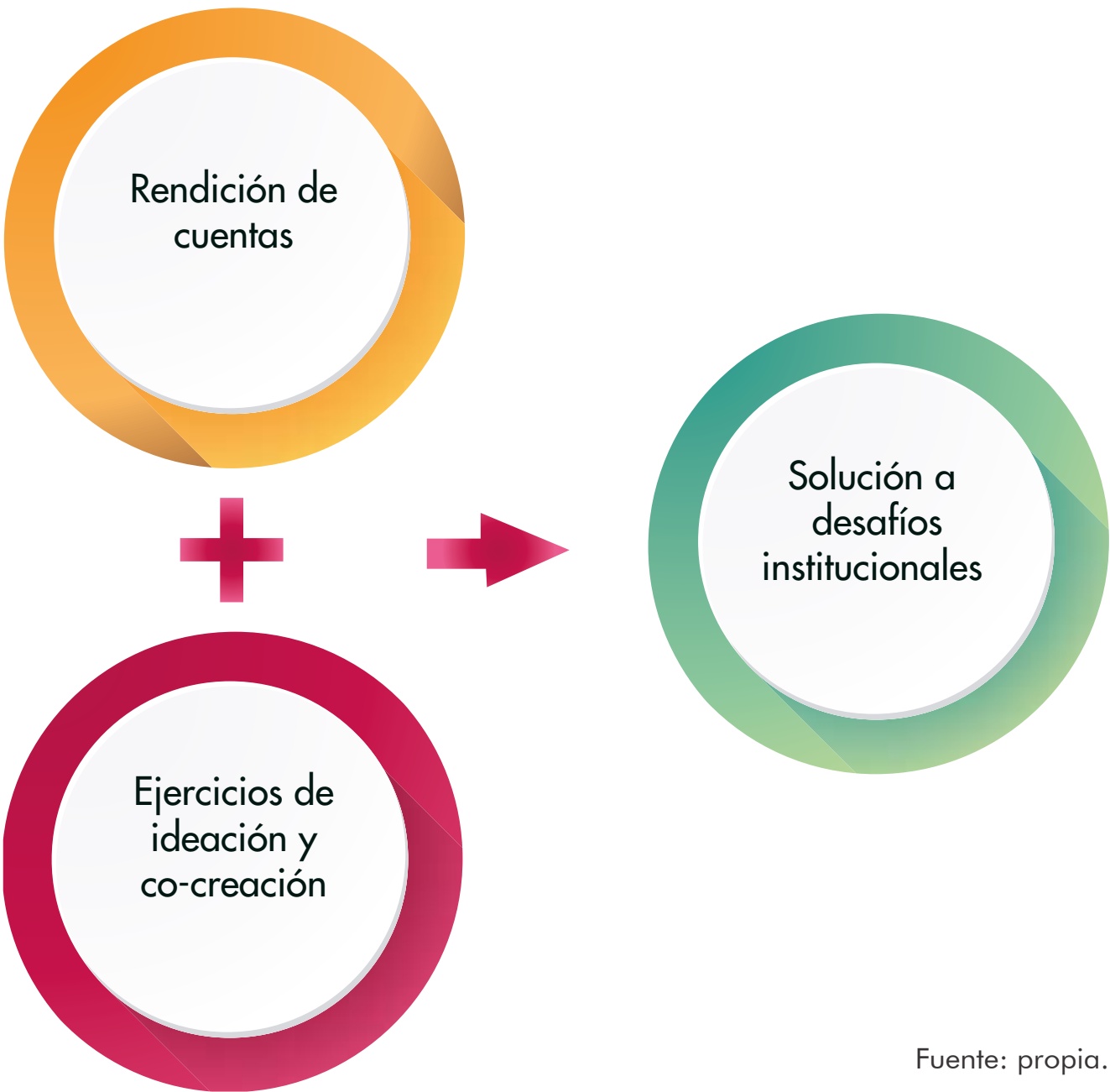
¿CÓMO SE IMPLEMENTA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA UNIDAD DEL SPE?

La Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) definen la rendición de cuentas como un proceso permanente conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, en el que la administración pública se abre a la **evaluación ciudadana informando y dialogando sobre los resultados de la gestión institucional, el avance en la garantía de derechos y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

La Unidad del Servicio Público de Empleo, en línea con el mandato legal de la Ley 1757 de 2015 y a partir de la implementación del MURC y un enfoque de Gobierno Abierto, desarrolla ejercicios de rendición de cuentas en armonía con las orientaciones de la política de gestión del conocimiento y la innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); lo anterior permite generar un nuevo enfoque de innovación pública denominado “evaluación ciudadana constructiva”. Esto significa que la Unidad del SPE:

...adelanta ejercicios de rendición de cuentas al tiempo que ejecuta esquemas de ideación y cocreación para la formulación conjunta de soluciones y alternativas a desafíos institucionales. La evaluación ciudadana en ejercicios de rendición de cuentas incluye entonces acciones de diagnóstico y formulación participativa.

Ilustración 1. Modelo de rendición de cuentas de la Unidad del SPE.



Fuente: propia.

Los ejercicios de rendición de cuentas de la Unidad del SPE bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva” se orientan en dos posibles escenarios: i) ejercicios generales y ii) ejercicios focalizados.

Todo grupo de valor institucional, incluyendo cualquier ciudadano interesado, puede participar en los ejercicios de rendición de cuentas generales; no obstante, el diseño e implementación de la estrategia responde también a ejercicios focalizados bajo lógicas de segmentación poblacional en consideración de la misión institucional. Así las cosas, la Unidad del SPE se orienta a generar ejercicios en las dos esferas ilustradas a continuación:

Ilustración 2. Esquema de ejercicios generales y focalizados de Rendición de Cuentas de la Unidad del SPE.





Fuente: propia.

Estas esferas permiten orientar las diferentes actividades de cada elemento del proceso de rendición de cuentas —información, diálogo, responsabilidad e innovación— que desarrolla la Unidad del SPE.

¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA UNIDAD DEL SPE?

Información: Da cuenta de acciones que promueven la generación de información, datos y contenidos sobre **la gestión institucional, el avance en la garantía de derechos y el cumplimiento de ODS** a partir de la adopción ejercicios de innovación en cuatro enfoques de transparencia:

- Transparencia pasiva: Respuesta oportuna a solicitudes de acceso a información de los grupos de valor y la ciudadanía en general.
- Transparencia activa: Publicación oportuna de información mínima obligatoria en el botón de "Transparencia y Acceso a la Información" de la página web institucional.
- Transparencia focalizada: Difusión focalizada de información, datos y contenidos de forma segmentada por población atendiendo medios y canales, de acuerdo con la caracterización de cada grupo de valor.

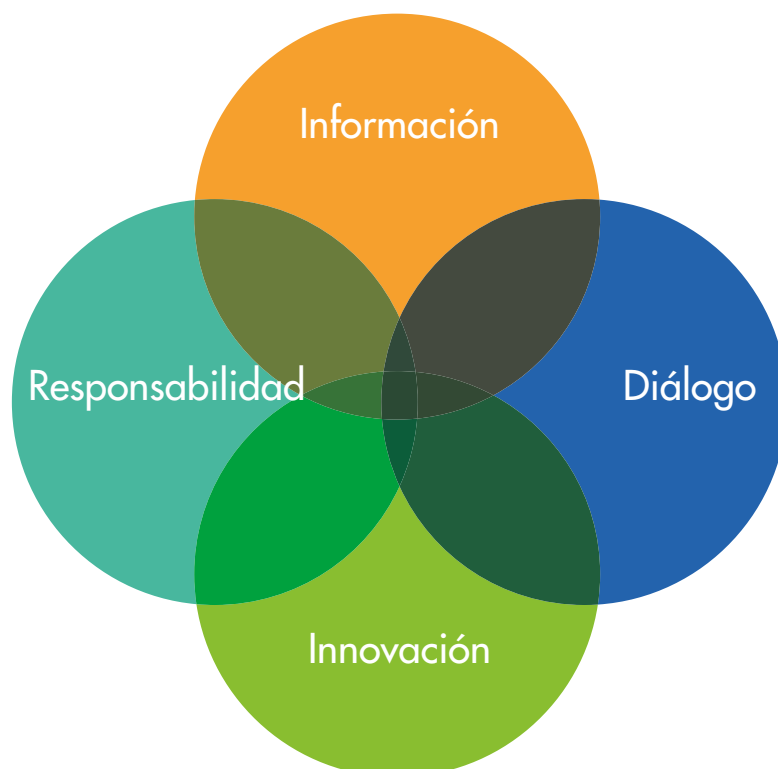
- Transparencia colaborativa: Producción y análisis de información con la participación de los grupos de valor institucionales.

Diálogo: Refiere ejercicios de dialogo presencial y virtual en los que la Unidad del SPE da explicaciones y justificaciones, responde las inquietudes de los grupos de valor, asume compromisos y captura ideas y elabora alternativas de mejora en escenarios de ideación y cocreación. En estos ejercicios la Unidad del SPE y los grupos de valor dialogan sobre **la gestión institucional, el avance en la garantía de derechos y el cumplimiento de ODS.**

Responsabilidad: Da razón del conjunto de acciones que adelanta la Unidad del SPE para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de valor en los espacios de diálogo.

Innovación: Da cuenta de un elemento transversal que orienta la configuración de ejercicios de rendición de cuentas contemplando la perspectiva y experiencia de usuario —los grupos de valor institucionales—, atendiendo ejercicios de caracterización y apropiación de herramientas y metodologías de ideación, codiseño, coproducción, cocreación, prototipado, etc.

Ilustración 3. Elementos de la Rendición de Cuentas de la Unidad del SPE.



Fuente: propia.

¿ES NECESARIO UN PROTOCOLO PARA LA FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA UNIDAD DEL SPE?

Si bien existe el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), desarrollado por el Gobierno Nacional y que se configura como documento de obligatoria observancia, la Unidad del SPE desarrolla un protocolo propio que acoge los lineamientos del MURC, pero que agrega la incorporación del enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”. De ahí que sea necesario orientar de forma general las especificidades del proceso de formulación e implementación de estrategias de rendición de cuentas de la entidad.

PROTOCOLO PARA LA FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA UNIDAD DEL SPE

A continuación, se describe el paso a paso del protocolo que sigue la Unidad del SPE durante el proceso de formulación e implementación de la estrategia de rendición de cuentas. Es necesario aclarar que este protocolo debe ser revisado en paralelo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, en el que se detallan algunos lineamientos aquí incorporados de forma general.

PASO 1. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS: La Unidad del SPE cuenta con el *Grupo de Mejora de la Relación Estado Ciudadano* que es liderado por un servidor público o contratista del Grupo de Planeación; este grupo se encarga de coordinar el alistamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y monitoreo de las estrategias de rendición de cuentas, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, integridad, gestión documental y gobierno digital de la entidad. Se debe garantizar el funcionamiento permanente de este grupo a través de reuniones periódicas registradas en actas.

Este grupo debe estar en permanente contacto con el grupo o el responsable de la política de gestión del conocimiento y la innovación de la entidad, pues los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva” son insumos para el proceso de gestión del conocimiento de la Unidad del SPE.

Ver anexo 1. Acta de conformación del *Grupo de Mejora de la Relación Estado Ciudadano* de la Unidad del SPE.

PASO 2. IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA UNIDAD (AUTODIAGNÓSTICO MIPG): Cada principio de vigencia la Unidad del SPE desarrolla el autodiagnóstico de rendición de cuentas contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Esto le permite identificar debilidades y oportunidades de mejora a partir de actividades pendientes de ejecución.

Ver anexo 2. Autodiagnóstico de rendición de cuentas.

PASO 3. CAPACITACIÓN: A lo largo de cada vigencia se deben adelantar ejercicios de capacitación a los miembros del *Grupo de Mejora de la Relación Estado Ciudadano*, contemplando contenidos que desarrollen competencias en materia de innovación pública y capacidades para el diálogo social². Es de especial importancia que los miembros del equipo entiendan la manera como funciona el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva” incorporado por la Unidad del SPE.

Adicionalmente, se deben incorporar jornadas de sensibilización a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, incluyendo la alta dirección, en las que se comparta la importancia del enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”.

² El diálogo social parte del reconocimiento de los siguientes principios:

- Inclusividad: Se busca dar voz a la mayor cantidad de actores representativos; abre la puerta a la participación equitativa y efectiva.
- Apropiación compartida: Los actores consideran que es un diálogo significativo y genuino en el que vale la pena participar.
- Actitud de aprendizaje: Tiene que ver con escuchar con apertura y reflexionar sobre lo que otros dicen y piensan, respetando sus ideas. Se trata de escuchar para aprender y comprender mejor las problemáticas que están en el centro del diálogo.
- Empatía: Estar dispuestos a “ponerse en los zapatos del otro” y a la autenticidad (expresar lo que realmente “uno es y piensa”).
- Confidencialidad: Se refiere a que todos los participantes respetan la confianza construida en el diálogo y, por tanto, no lo utilizarán inadecuadamente para ganar poder. Refuerza la libre expresión de los puntos de vista sin temor a críticas negativas ni represalias.
- Perspectiva sostenible de largo plazo: Se orienta hacia la búsqueda de soluciones sostenibles en el tiempo, busca transformar las relaciones y producir cambios profundos. Se diferencia de acciones inmediatas para resolver crisis.

PASO 4. ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR:

Este documento es fundamental y orientador, pues describe las características de los grupos de valor en relación con el tema que les interesa de la gestión institucional (así como de los resultados y el avance en garantía de derechos y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible), sus necesidades de información, los canales y medios que utiliza para estar en contacto con la entidad o para ser convocado por esta; sus espacios preferidos de diálogo —presencial y virtual—, etc.

Esta caracterización debe ser revisada y actualizada cada año en clave de los nuevos proyectos institucionales, temas de coyuntura, el surgimiento de nuevos grupos de valor, etc.

Ver anexo 3. Caracterización de grupos de valor de la Unidad del SPE.

PASO 5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS BAJO EL ENFOQUE DE “EVALUACIÓN CIUDADANA CONSTRUCTIVA”:

Se deben definir y priorizar actividades para cada elemento de rendición de cuentas cumpliendo los campos establecidos en el anexo 4. Formato estrategia de rendición de cuentas y cronograma de espacios de participación; en aquellos casos que se considere apropiado, se pueden desarrollar ejercicios de ideación y coproducción en cada elemento, siguiendo los lineamientos metodológicos dispuestos por la Unidad para la gestión del conocimiento y la innovación, dando cumplimiento así al elemento de innovación. Para delimitar estas actividades, es necesario partir de los insumos previos generados en los pasos anteriores, revisar el MURC y seguir las siguientes orientaciones generales para cada elemento:

- **¿Cómo se definen las actividades de información?**

Se parte de la información priorizada a través del anexo 5. Matriz de priorización de información. La información priorizada se clasifica en las siguientes categorías: información sobre la gestión institucional (presupuesto, estados financieros, modelos administrativos, etc); información sobre resultados de la gestión (cumplimiento de metas y objetivos de planes y estrategias institucionales); información sobre avance en garantía de derechos e información sobre cumplimiento Objetivos de Desarrollo sostenible. Después se identifica si es necesario producir, publicar y/o divulgar la información priorizada de cara a los grupos de valor institucionales.

“El Buena fe”: Se refiere a que no esconde intenciones ni agendas ocultas en tanto los actores comparten con honradez información, conocimientos y perspectivas.
Principios tomados de: <https://www.mininterior.gov.co/metodologia/principios-de-dialogo>

En caso de que se requiera producir determinada información, se deben incluir actividades que den cuenta de la elaboración de un informe, boletín, infografía, etc, sobre la información priorizada de cara a determinado grupo de valor; por ejemplo:

Elaborar boletín sobre resultados de proyecto de inclusión laboral de víctimas del conflicto.

Posteriormente, se determinan actividades sobre publicación y difusión de información. Estas actividades utilizan canales y medios apropiados, de acuerdo con las características del grupo de valor al que van orientadas; así se señalan acciones de publicación y difusión de información a través de redes sociales, página web, carteleras comunitarias, emisoras, pódcast, boletines impresos, etc; por ejemplo:

Divulgar resultados de proyecto de inclusión laboral de víctimas del conflicto a través de emisoras comunitarias.

Estas actividades de producción, publicación y divulgación de información pueden incorporar un enfoque de innovación al incluir grupos de valor en ejercicios de ideación o coproducción para su consecución.

• **¿Cómo se definen las actividades de diálogo?**

Se inicia con la definición de temáticas, es decir, estableciendo sobre qué se va a dialogar. Para este momento se parte de la información priorizada en ejercicios de consulta ciudadana y a través de la revisión del anexo 5. Matriz de priorización de información. Lo importante en este punto es saber si el diálogo se va a centrar en una temática general o en una específica poblacional, de acuerdo con el modelo de rendición de cuentas adoptado por la entidad, pues ello permite la delimitación de los actores que van a participar (permite saber a quién se le va a rendir cuentas).

Una vez se conoce sobre qué y a quién se le va a rendir cuentas, el paso siguiente es definir el tipo de espacio que se va a adelantar (presencial, virtual o ambos) y la metodología de diálogo que se va a utilizar. Se pueden adelantar espacios como foro, feria de la gestión, feria de rendición de cuentas o expo gestión, audiencia pública participativa, grupo focal, reunión zonal, mesa de trabajo temática, encuentros regionales, asambleas comunitarias, observatorios ciudadanos, consejos o espacios formales de participación ciudadana, entrevistas con los actores, defensor del ciudadano, *world coffe*. Sea cual sea el espacio que se seleccione, este debe garantizar en la agenda,

de forma obligatoria con evidencias, tres momentos: i) uno de evaluación ciudadana de la gestión institucional; ii) otro de identificación de oportunidades de mejora; y iii) el último de configuración de acuerdos de mejora intencional. De forma opcional, se puede incluir un cuarto momento de ideación y cocreación de soluciones y respuestas a las oportunidades de mejora identificadas, garantizando con ello la incorporación del enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”.

Un ejemplo de actividad de diálogo es:

Encuentro regional de rendición de cuentas e ideación sobre resultados de proyecto de inclusión laboral de víctimas del conflicto.

Las actividades de diálogo deben tener claridad sobre el grupo de valor al que van orientadas, su fecha de realización y los tiempos previstos para generar la convocatoria que garantice la participación ciudadana. La convocatoria debe realizarse a través de medios y canales ajustados para los grupos de valor invitados con por lo menos 15 días calendario de anterioridad a la realización del evento. Para la puesta en marcha de los ejercicios de ideación y cocreación en los espacios de diálogo de rendición de cuentas, se deben utilizar los lineamientos metodológicos establecidos por la Unidad del SPE en el marco de la implementación de la política de gestión de conocimiento y la innovación del MIPG.

- **¿Cómo se definen las actividades de responsabilidad?**

Dado que en cada espacio de diálogo se pueden generar o no compromisos con los grupos de valor, en caso de que sí, estos deben orientarse a consolidar planes o acciones de mejora institucional. Es por ello por lo que cada compromiso configurado en espacios de rendición de cuentas entre la Unidad del SPE y los grupos de valor debe ser diligenciado en el formato anexo 6. Estructuración de compromisos en espacios de diálogo. Esto permite que todos los interesados puedan hacer seguimiento a estos a través de la página web institucional.

Los planes o acciones de mejora que resulten de la implementación de los compromisos adquiridos con los grupos de valor en espacios de rendición de cuentas, pueden contemplar como insumo para su desarrollo los resultados de los ejercicios de ideación y cocreación adelantados en los espacios donde se establecieron los compromisos. Ahora bien, la Unidad puede desarrollar nuevos ejercicios de innovación si lo considera necesario para el cumplimiento de compromisos, acciones y planes de mejoramiento.

PASO 6. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA: *El Grupo de Mejora de la Relación Estado Ciudadano debe adelantar ejercicios periódicos de seguimiento al grado de avance y cumplimiento de la estrategia; lo anterior, en línea con los informes que desarrolla el responsable del control interno de la Unidad del SPE. Al final de cada vigencia se debe evaluar la calidad, oportunidad y eficacia de las actividades adelantadas con miras al diligenciamiento del autodiagnóstico del MIPG y el diseño de las actividades de la vigencia siguiente.*

*Finalmente, en caso de existir las condiciones e insumos para ello, el Grupo de Mejora de la Relación Estado Ciudadano puede elaborar, publicar y divulgar un **informe que señale las oportunidades de mejora identificadas por los grupos de valor en los espacios de diálogo y las soluciones implementadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas bajo el enfoque de “evaluación ciudadana constructiva”**. Este informe se debe incorporar a las dinámicas de la gestión del conocimiento y la innovación de la Unidad.*





Unidad del
**Servicio
de Empleo**

NOS ACERCA AL
TRABAJO

Unidad del Servicio Público de Empleo
Tel: (1) 756 0009
Carrera 69 # 25B - 44, Piso 7
Bogotá D.C, Colombia