

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
ALTA DIRECCIÓN, COORDINADOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ASIGNACIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo: Coordinar la elaboración de políticas, programas, y proyectos, así como gestionar la asignación de recursos, con el fin de dar cumplimiento a la estrategia de la entidad.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	EXTERNOS: Congreso de la República y Gobierno Nacional	Cambios Normativos	P, H: Definir o actualizar el Plan Estratégico Institucional.	Plan Estratégico Institucional actualizado (propósito superior, misión, visión, pilares y objetivos estratégicos, indicadores y metas)	EXTERNOS: Grupos de valor
	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Diagnóstico de los resultados del Plan Estratégico Institucional Propuesta del Plan Estratégico Institucional			INTERNOS: Todos los procesos
2	EXTERNOS: Congreso de la República y Gobierno Nacional	Cambios Normativos	P: Definir el portafolio de proyectos y actividades anuales	Portafolio de proyectos y actividades de la CRC (Agenda Regulatoria anual y listado de actividades continuas a desarrollar)	EXTERNOS: Grupos de valor
	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Plan Estratégico Institucional Todos los procesos			INTERNOS: Todos los procesos
3	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Portafolio de proyectos y actividades de la CRC	P: Establecer las necesidades de recursos para inversión.	Anteproyecto de presupuesto de inversión	INTERNOS: Todos los procesos
	EXTERNOS: Congreso de la República	Ley de presupuesto	H: Definir los gastos de inversión.	Plan Anual de Adquisiciones para inversión	INTERNOS: Proceso de Contratación
4	MéTIC	Anteproyecto de presupuesto de inversión			
5	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Portafolio de proyectos y actividades de la CRC	H: Asignar el recurso humano requerido por los grupos internos de trabajo para desarrollar los proyectos y actividades de la CRC.	Activo de administración del recurso humano	INTERNOS: Todos los procesos
	INTERNOS: Proceso de Gestión del Talento Humano	Base de datos para la administración del recurso humano actualizada luego del seguimiento Planta de personal y contrastas para el desarrollo de actividades			
6	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Portafolio de proyectos y actividades de la CRC (Agenda Regulatoria anual y listado de actividades continuas a desarrollar)	V: Realizar el seguimiento al avance del Portafolio de proyectos y actividades de la CRC.	Reportes del portafolio de proyectos y actividades	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica
7	INTERNOS: Proceso de Contratación	Plan Anual de Adquisiciones publicado	V: Realizar el seguimiento para la contratación y ejecución del presupuesto de inversión.	Tablero de control de seguimiento al presupuesto	INTERNOS: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los procesos
8	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Base de datos para la administración de los talentos	V y A: Realizar el seguimiento a la capacidad del recurso humano para la reafiliación de equipos de trabajo.	Base de datos para la administración del recurso humano actualizada	INTERNOS: Todos los procesos
9	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Reportes del portafolio de proyectos y actividades	V: Realizar el acompañamiento a las RAS (Reunión de Análisis Estratégico) trimestrales.	Resultado de los Indicadores Estratégicos	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica
10	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Plan Estratégico Institucional Resultado de los Indicadores Estratégicos	V: Realizar el seguimiento a los indicadores y estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional.	Informes de seguimiento a la estrategia Listado de compromisos de revisión estratégica	INTERNOS: Todos los procesos
11	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica	Informes de seguimiento a la estrategia	A: Redefinir el Plan Estratégico Institucional.	Diagnóstico de los resultados del Plan Estratégico Institucional Propuesta del Plan Estratégico Institucional	INTERNOS: Proceso de Gestión Estratégica

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- IT-5002 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- PG-0008 Procedimiento Gestión Estratégica y Revisión por la Dirección
- P-0001 Procedimiento Agenda Regulatoria
- P-0002 Procedimiento Planificación de Actividades
- P-0003 Procedimiento Planeación Estratégica
- P-0004 Procedimiento Recursos de Inversión
- Guía de uso del Banco de Proyectos
- Guía de uso de Project para la Web

INSTRUMENTOS

Ley 1344 de 2009, Ley 1369 de 2009, Ley 1078 de 2010, Ley 1955 de 2010, PND Decreto 1072 de 2015, Decreto 1078 de 2015, Norma NTC 200 0001, Norma NTC 200 0002, MECI, MIFIC, SCSST, Normatividad legal y reglamentación aplicable, Resolución 2445 de 2009, Resolución 3023 de 2011, Resolución 4840 de 2015, CPAEA, MIFIC, Ley 1581 de 2012 (protección de datos)

RECURSOS

Hoja Estratégica Organizacional
Agenda Regulatoria Anual
Documento de Formulación de proyectos de inversión
Banco de proyectos
Matriz de perfiles
Cargas de trabajo trimestrales
Seguimientos mensuales al estado de avance de proyectos

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Avance proyectos y estudios	90%	Trimestral	80%
Cargas de trabajo trimestrales (Procesos laborales / Hojas Spikes)	Entre 90% y 110%	Trimestral	Entre 85% y 115%
Ejecución presupuestal del proyecto de Inversión (Presupuesto de inversión ejecutado / Presupuesto de inversión asignado)	94%	Anual	90%

Riesgos y Controles <http://netranet.crc.com.gov.ec/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Comité de Comisionados, Dirección Ejecutiva, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Miembros Sesión de Comisión de Comunicaciones, Miembros de Sesión de Comisión de Contenidos Substantivos, Coordinación Ejecutiva, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Coordinador de Planeación Estratégica, Asesor de Gestión Estratégica.

MEJORAMIENTO: Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.

REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 ambiente al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para el logro, 7.1 generalización (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.3 forma de conciencia, NTC ISO 14001 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política Ambiental, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 5G SST- Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.8.2/4/5/10/11 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.17.2.5 planificación del agua (Resolución 0312 Retragap), Dimensión 2 (Desarrollo Económico y Planeación) (MPO)

RECURSOS

- Tiempo integrantes de la Entidad
- Equipos y papelería

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
 COORDINADOR
 GRUPO INTERNO DE TRABAJO (COORDINACIÓN EJECUTIVA ASESOR DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN)

Objetivo: Planificar y decimar oportunamente las actividades de mejora para mantener la operación eficaz, eficiente y efectiva del SIG, con el fin de informar los resultados del mismo y fomentar la mejora continua.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	• Entidades del Sector. • Contrata, OMP, OMP, Presidencia, SODITE. • Planeación Estratégica. • Seguimiento, Medición y Análisis.	• Directivos y metas, planes estratégicos del Gobierno y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Cambios en normatividad vigentes. • Mapa de procesos de la CRC. • Información de Gestión de los Procesos. • Información de satisfacción del cliente. • Cambios que podrían afectar el SIG. • Políticas y Objetivos del SIG. • Resultados de auditorías internas y externas.	Definir y hacer los ajustes necesarios a las directrices organizacionales y del SIG, los planes, las políticas, los objetivos, las metas y los indicadores. Documentos generales del SIG.	• Documentos del SIG con ajustes. • Planes de acción establecidos.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
2	Seguimiento, Medición y Análisis.	Comunicaciones, informes, recomendaciones, auditorías, hallazgos de Control Interno	Atender las recomendaciones de mejora de control interno a que haya lugar.	Decisiones y planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
3	Seguimiento, Medición y Análisis. Todos los procesos del Sistema - Gestión de cada uno.	Resultados de auditorías internas y externas. • Información de Gestión de los Procesos. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad. • Seguimiento a los procesos. • Actividades Continuas.	Definir las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades que se presenten en el SIG.	Acciones de mejora / correctivas / oportunidades. Producto No Conforme. Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
4	Gestión del Talento Humano. Seguimiento, Medición y Análisis.	Resultados de auditorías internas y externas. Información de Gestión de los Procesos. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad.	Evaluar la gestión, el estado y cumplimiento al plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, así como realizar seguimiento a los objetivos del SIG, análisis de indicadores, de estructura, de proceso y de resultados.	Resultado de las auditorías ejecutadas. Informes Generales de Revisión por la Dirección.	Gestión del Talento Humano. Seguimiento, Medición y Análisis
5	Grupos de valor. Todos los procesos del SIG	Comunicaciones de las partes interesadas. Información de Gestión de los Procesos.	Planificar y desarrollar la rendición de cuentas de la CRC. CI	Informe de Evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas. Información suministrada a las partes interesadas.	Organigramas de Control. Registros. Cuentas. Grupo de Valor
6	Todos los procesos del SIG	Información de Gestión de los Procesos	Definir, hacer seguimiento a la gestión de (eficacia, eficiencia, efectividad, adecuación y conveniencia) las acciones correctivas, preventivas, de mejora, indicadores, la gestión de riesgos y de oportunidades, gestión de procesos.	Informe de entrada.	Todos los procesos del SIG
7	Todos los procesos del SIG	Información de satisfacción del cliente. • Cambios que podrían afectar el SIG. • Políticas y Objetivos del SIG. • Resultados de auditorías internas y externas. • Mejoramiento del cliente. • Desempeño de los procesos. • Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Seguimiento de las revisiones previas efectuadas por la Dirección. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad.	Planificar y Desarrollar la Revisión por la Dirección. Realizar los informes de entrada y salida.	Planes de acción. • Informe de salida de revisión por la Dirección. • Decisiones y planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos. • Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente. • Necesidades de recursos. • Cambios o ajustes en el SIG. • Revisión de los riesgos y oportunidades establecidos para la Entidad.	Todos los procesos del SIG

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- PG 8006 Mejora
- PG 8008 Acción Correctiva Preventiva
- PG 8008 Revisión Dirección
- PG 8003 Riesgo
- PG 8008 Procedimiento Oportunidades.

NO INMUTABILIDAD

Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, Ley 1482 de 2011, Decreto 1072 de 2015, Norma NTC, ISO 9001:2015 ISO 14001, en versiones vigentes, MPRC.

REVISIÓN

Informes de entrada y salida de revisión por la Dirección
 ACAP/AM en la herramienta de gestión estratégica
 Carpetas en servidor

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Cumplimiento Indicadores de Eficacia # ind. SIG eficacia que cumplen 100% # ind. de eficacia del SIG	>=95%	Trimestral	Entre 90% y 94%
Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión general. # compromisos oportunitad/ compromisos solicitados *100	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Acciones Correctivas AC implementadas eficacia * 100 / totalidad AC documentadas	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Acciones Preventivas AP implementadas eficacia * 100 / totalidad de AP planeadas	>=90% CI	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Acciones de Mejora AM implementadas eficacia * 100 / totalidad de AM planeadas	>=90% CI	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Objetivos del Sistema Integral de Gestión Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG medidos *100	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Indicadores de Efectividad # ind. SIG, efectividad que cumplen * 100 / # ind. efectividad del sistema.	>=90% CI	Trimestral	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Indicadores de Eficiencia # ind. SIG, eficiencia que cumplen * 100 / # ind. eficiencia del Sistema	>=90% CI	Trimestral	Entre 80% y 84%
Eficiencia en presentación de temas Comité de Comisionados Número de temas con cumplimiento de requisitos del SIG, por trimestre / número total de temas presentados a Comité de Comisionados	<= 5%	Trimestral	<= 10%
Tiempo trámite temas en Comité de Comisionados # de días hábiles transcurridos desde la decisión / # de temas aprobados para radicación	<= 5 días promedio	Trimestral	Hasta 7 días
Gestión y seguimiento del presupuesto Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Planificado	>= 94%	Anual	90%

Riesgo y <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Representante de la Dirección, Asesor del Sistema Integral de Gestión, Dirección Ejecutiva, Coordinación Ejecutiva.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.2 enfoque al cliente, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de equipamiento y medición, 7.1.6 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.7 forma de conciencia, 8.3 revisión por la dirección, 10, Mejora, SG 107 - Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.5.6/7 política y objetivos art. 2.2.4.6.2/4/5/10/1 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.2.3 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo, 2.2.4.6.12.5 planificación del sg art. 2.2.4.6.3 indicadores sg art. 2.2.4.6.4 (base ISO 9001 Revisión) revisión por la dirección, 2.2.4.6.3.3 acciones correctivas y preventivas, 2.2.4.6.3.4 mejora continua. Dimensión 3 Gestión con valores para Resultados - Mejora de procesos, Dimensión 4 Evaluación de Resultados (MPC).

RECURSOS

- Tiempo Integrante de la Entidad
- Equipo y planta

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADORA EJECUTIVA- COORD. OFICINA CONTROL INTERNO - ASESOR DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Objetivo: Realizar seguimiento y control oportuno a la operación del Sistema Integral de Gestión, a través de la recopilación y el análisis de los resultados del mismo, para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

ACTIVIDADES					
No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	EXTERNAS: • Todos los grupos de Valor. • Fichas operativas de medición. • Contratos. • Certificados. INTERNAS: • Seguimiento, medición análisis	• Resultados de las mediciones de satisfacción del usuario. • Resultados normativos y legales • Resultados auditorías externas. • Resultados auditorías internas. • Recomendaciones de Control Interno.	Realizar e implementar las evaluaciones internas de los grupos de interés de la CRC y las auditorías internas y externas al SIS.	Plan de auditorías. Plan de acción de NSU	Todos los procesos del SIG
2	EXTERNAS: • Todos los grupos de Valor. • Fichas operativas de medición. • Contratos. • Certificados. INTERNAS: • Control Interno. • Seguimiento, medición análisis	• Resultados auditorías externas. • Retroalimentación del cliente. • Resultados evaluaciones de satisfacción del cliente. • Resultados auditorías internas. • Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicios. • Estado de las acciones correctivas y preventivas.	Garantizar la adecuada gestión y control de los RNC identificados y hacer seguimiento a la documentación de los mismos en herramientas de gestión.	Producto no conforme identificado y registrado en la Herramienta de Gestión y en la página Web según corresponda.	Procesos Misionales del SIG
3	Todos los procesos	Registros de NC en la herramienta de gestión	Establecer y revisar las conexiones a las no conformidades de los productos y servicios del SIS.	NC corregidas y documentadas en la herramienta de gestión.	Todos los procesos del SIG
4	EXTERNAS: • Ministerio del Trabajo. • MTC. INTERNAS: • Todos los Procesos del SIS	• Resultados auditorías Externas. • Recomendaciones del MTC. • Resultados auditorías internas. • Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.	Seguimiento a los planes para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la Entidad, en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Matriz de Riesgos y peligros revisada y actualizada. Plan anual de trabajo de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Todos los procesos del SIG
5	Seguimiento, medición y Análisis - Control Interno.	• Objetivos del Sistema Integral de Gestión. • Resultados auditorías internas y externas. • Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicios.	Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos a través de la evaluación independiente de control interno.	Recomendaciones de mejoramiento de Control Interno	Todos los Procesos de SIG
6	Todos los Procesos del SIG	• Objetivo del SIS. • Resultados auditorías. • Desempeño de los procesos. • Resultados evaluaciones de satisfacción del cliente. • Cambios que podrían afectar al SIS. • Identificación de las oportunidades. • Matriz de Riesgos de la Entidad.	Hacer Seguimiento a la eficacia y efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de cumplimiento identificados en la Entidad.	Seguimiento reportado en los Informes de Eficacia y salida de revisión por la Dirección.	Todos los procesos del SIG

DOCUMENTOS REFERENCIALES

- PG 8006 Métrica
- PG 8007 Control del Producto No Conforme
- PG 8009 Acción Correctiva y Preventiva
- PG 8012 Análisis de datos
- PG 8013 Auditoría Interna
- PG 8019 Oportunidades
- PG 8025 Riesgos
- A-801 Cuadros y cuadros
- ITG-8005 Auditorías Especiales

REGULATIVOS

Ley 1341 de 2009, Ley 1307 de 2009, Decreto 1072 de 2015 y Normatividad legal y reglamentaria aplicable. NPS.

RECURSOS

- Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Comité Directivo)
- Informes de auditorías de Control Interno
- Registros NCC/ANP/OPORTUN
- Carpetas en servidor
- Matriz de Riesgos de Gestión y Cumplimiento
- Informes de auditorías reportadas en Revisión de Trabajo
- Evaluación Auditorías

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Gestión de Riesgos # de riesgos materializados*100 / # de riesgos identificados en la entidad	<=5%	Trimestral	<=7%
Riesgos de Auditoría Control Interno # de riesgos materializados*100 / # de riesgos identificados en auditoría control interno	<=5%	Trimestral	<=7%
Cumplimiento del Plan de Trabajo de Control Interno Actividades ejecutadas*100 / actividades planeadas	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 98%
Cumplimiento Plan de Mejoramiento con la Controlaría planes Plan ejecutados*100 / Acciones planificadas	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 98%
Suministración de insumos de la implementación de MEPS. Prestados Ejecutados/Actividades Planeadas	3 al año	Anual	2 al año
Suministración a partir de los resultados de los informes de avance de MEPS. Prestados Ejecutados/Actividades Planeadas	2 al semestre	Semestral	1 al semestre
Medición NSU General Resultado General NSU CRC - Encuesta	>= medición Anterior	Anual	2 puntos por debajo de la med. Anterior
Competencia Auditorías Internas Promedio de las calificaciones otorgadas por los auditados- encuesta	> 4.5/5	Trimestral	Entre 3.5 y 3.9
Cumplimiento del Programa de Auditorías Internas Auditorías Internas realizadas * 100 / Auditorías Internas programadas	>=95%	Trimestral	Entre 90% y 94%
Control Solución Productos No Conforme No. de RNC solucionados oportunamente*100 / # RNC identificados	>=95%	Trimestral	Entre 90% y 94%
Control Producto No Conforme Producto NC presentados en el trimestre	Máximo 3	Trimestral	Máximo 4
Planificación de Auditorías Total horas utilizadas en auditoría * 100/total horas planificadas para auditoría	>=90% y 150%	Trimestral	Entre 85% y 150%
Control Horas reprocesos productos No Conforme Sumatoria de Horas Utilizadas en reprocesos de Producto no Conformes	<=5	Trimestral	Más de 6 horas

Riesgos y <http://internet.crc.gov.co/worddocs/faq-sprems/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Representante de la Dirección, Asesor del sistema Integral de Gestión, Dirección Ejecutiva, Coordinación Ejecutiva, Coordinador de Control Interno, Coordinadores de grupos de trabajo, Auditorías Especiales.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, requisito: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 8.7 control de las salidas no conformes, 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 generalización, 9.1.2 satisfacción del cliente, 9.1.3 análisis y evaluación, 9.2 auditoría interna, 9.2 SST, Decreto 1072 DE 2005, artículo 2.2.4.6.1.5 identificación de peligros, evaluación y registro de riesgos, 2.2.4.6.1.6.4) evaluación riesgo SG SST, 2.2.4.6.1.9 indicadores SG SST, 2.2.4.6.2.2 indicadores evaluación de resultados SG SST, 2.2.4.6.3.0 avance de la auditoría SG SST, 2.2.4.6.3.0 avance de la auditoría SG SST (Real 0112 Miraflores), Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 1 con Valores para Resultados y Dimensión 7 Control Interno (NPS).

RECURSOS

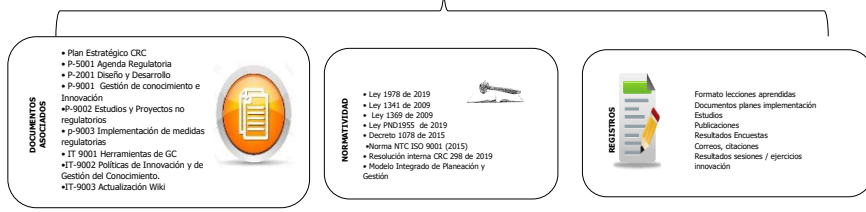
- Estructura y personal
- Contratación Medición NSU Externa
- Contratación Auditoría Externa

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADOR GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Objetivo: Gestionar el conocimiento y la innovación a través de la realización de estudios, la implementación de la regulación y la investigación de tendencias tecnológicas y regulatorias, para el logro de los objetivos estratégicos de la CRC, de acuerdo con los indicadores establecidos para el proceso.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	EXTERNAS: • Grupos de valor • Entidades externas. • Publicaciones de consultoría y expertos temáticos. INTERNAS: • Diseño Regulatorio • Gobierno y Análisis de Datos. • Planeación Estratégica • Pluralismo Informativo	• Directrices del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado. • Recomendaciones de organismos internacionales • Agenda Regulatoria (TIC y Contenidos Audiovisuales) • Necesidades de estudios presentadas por otros procesos internos misionales. • Necesidades en investigación para los proyectos regulatorios y actividades continuas. • Resultado de las evaluaciones de satisfacción del cliente.	Adelantar el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor.	• Estudios • Hojas de Ruta. • Desarrollo de contenidos tales como guías, infografías, etc. • Identificación de necesidades de apoyo externo adicional en materia de investigación. • Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias	EXTERNAS: • Grupo de valor • Entidades externas. INTERNAS: • Diseño Regulatorio • Gobierno y Análisis de Datos. • Planeación Estratégica • Pluralismo Informativo
2	Todos los grupos de Trabajo de la CRC.	• Necesidades de los colaboradores en gestión del conocimiento e innovación • Documentos soporte de los proyectos y Documento verde • Buenas prácticas de innovación pública	Promover el uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación dentro de la organización.	• Contenidos para divulgación • Política y herramientas en Gestión del Conocimiento • Política de innovación • Guías, procedimientos y aplicación práctica de metodologías de innovación	Todos los procesos del SIG
3	Diseño Regulatorio Planeación Estratégica. Seguimiento, Medición y Análisis	• Insumos del proceso de diseño regulatorio Documentos desarrollados en los proyectos regulatorios • Caracterización Grupos de Valor. • Agenda Regulatoria (TIC y Contenidos) • Resultado de las evaluaciones de satisfacción del cliente.	Estructurar y ejecutar los planes de implementación de medidas regulatorias para contribuir con la apropiación de la regulación	• Ejecución de planes de implementación de medidas regulatorias • Desarrollo de contenidos temáticos para la ejecución de la implementación regulatoria • Informe de implementación para banco de proyectos • Propuesta de temáticas para análisis exposé	• Regulado. • Ciudadanía. • Grupos de trabajo misionales.
4	Misión: Gestión Tecnológica	Lineamientos de Gobierno • Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Tendencias de regulación e Innovación tecnológica a nivel mundial • Necesidades estratégicas identificadas	Analizar la incorporación de tecnologías emergentes en soluciones misionales	• Lineamientos en uso de tecnología para apoyo a proceso regulatorio (regtech) • Propuestas para implementación de pilotos tecnológicos	Todos los procesos del SIG



PARAMETROS A CONTROLAR	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	Avance de estudios misionales	>= 90%	Trimestral	85%
	Avance planes de implementación	>= 90%	Trimestral	85%
	Avance actividades de Innovación	>= 90%	Trimestral	85%

Riesgos y Controles <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Coordinador del Grupo de Trabajo, Todos los integrantes de la CRC.
MECANISMO: Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1.6 Conocimiento de la Organización, 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 9.3 revisión por la dirección, Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación (MIPG)

RECURSOS

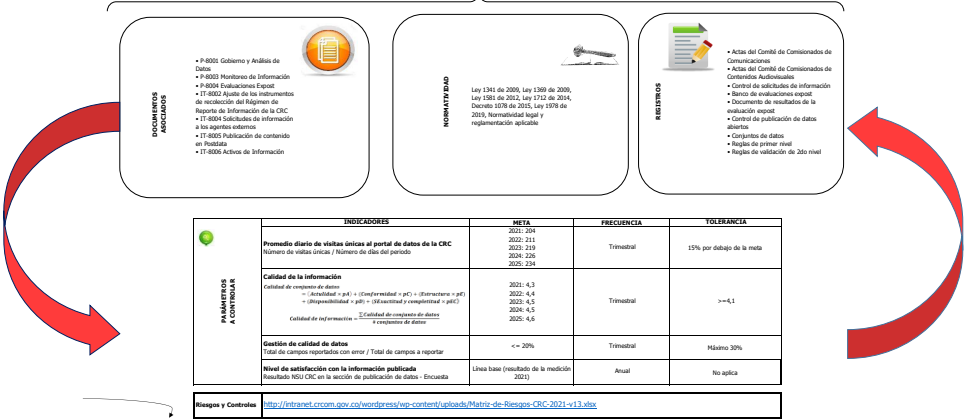
- Recursos humanos, Financieros
- Planes y Sistemas del proceso.
- Tecnológicos: correos, gestión documental, intranet

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADOR
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GOBIERNO Y ANÁLISIS DE DATOS

Objetivo: Gestionar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos e información de la CRC para fortalecer la toma de decisiones y consecución de los objetivos estratégicos, a través de la continua aplicación de procesos de adquisición, recolección, almacenamiento, procesamiento y síntesis.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	DR CA	1. Necesidad de creación/modificación/eliminación de formatos de reporte de información. 2. Reglas de validación Primer Nivel	Validar los instrumentos y mecanismos para la recolección de información periódica requerida por la CRC	1. Formato de validación de reglas de primer nivel	MONTIC
2	FE DR CA ASC IDJ RCA	1. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo	Gestionar los requerimientos particulares de información a los agentes regulados y demás agentes externos.	1. Información reportada por los agentes requeridos 2. Informe sobre eventuales incumplimientos en los requerimientos de información realizados a los agentes regulados	FE DR CA ASC IDJ RCA
3	FE DR CA ASC IDJ RCA	1. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo	Gestionar la adquisición o generación de la información de interés para la CRC que se considere pertinente para el desarrollo de sus funciones.	1. Estudios previos para la adquisición o generación de información, en caso de requerir 2. Conjuntos de datos e información	GAF FE DR CA ASC IDJ RCA
4	Agentes regulados	1. Información reportada por los agentes regulados	Validar y medir la calidad de los datos recolectados en la CRC en términos de completitud, conformidad, consistencia e integridad	1. Requerimientos de información a los agentes regulados 2. Reportes de información validada 3. Informe sobre eventuales incumplimientos en los requerimientos de información realizados a los agentes	Agentes regulados GAD MONTIC
5	GAD	1. Reportes de información validados	Hacer a disposición de los Grupos Internos de Trabajo y los grupos de valor de la CRC, los datos e información generada, recolectada, validada y procesada por la CRC, con respecto a la situación de la industria y la evolución de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.	1. Conjuntos de datos validados y medidos para su consulta (archivos con los datos, url de PublData o de portales de datos abiertos de Colombia, lista de descarga de información sobre la herramienta de análisis de datos desarrollada en la CRC)	Grupos externos de valor FE DR CA ASC IDJ RCA
	Grupos externos de valor	2. Información generada por agentes externos		2. Tableros interactivos de visualización	
	DR CA	3. Regulación expedida por la CRC		3. Documentos de análisis del sector de comunicaciones, postal y/o contenidos audiovisuales	
	FE DR CA ASC IDJ RCA	4. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo		4. Plataformas para consulta de información externa (reportajes, de mercados, etc)	
6	DR CA	1. Guía de evaluación especial de la medida regulatoria especial	Desarrollar la evaluación especial de las medidas expedidas por la CRC	1. Documento de resultados de evaluación especial, con sus anexos	FE DR CA
	IDJ	2. Regulación expedida por la CRC, con sus documentos especiales.			
	MONTIC	3. Informes de implementación de la regulación			
7	MONTIC	1. Guía para la Gestión y Clasificación de Actores de Información.	Identificación de los actores de información de la CRC, sus fuentes de origen, y los productores y consumidores de datos.	1. Matriz de actores de información de la CRC	FE DR CA ASC IDJ RCA GAF TI CE
	FE DR CA ASC IDJ RCA GAF TI CE	2. Matriz de actores de información de cada coordinación.			



RESPONSABLE: Coordinador del Grupo de Trabajo, Todos los integrantes de la CRC.
RECOMENDADO: Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS Y COMPLE: Norma NTC 190-9001-2015 exigible; 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 identificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 conformidad con el cliente, 8.2.2 información de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.3 revisión de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.5.1 control de la producción y de la prestación del servicio, 8.5.2 identificación y trazabilidad, 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos 8.5.4 preservación, 8.5.5 actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 control de los cambios, 8.6 liberación de los productos y servicios, 8.7 control de los saldos no conformes, SG- SST Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST (Resol 0312 Miraflores). Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados. Dimensión 5 Información y Comunicación. (MPO)

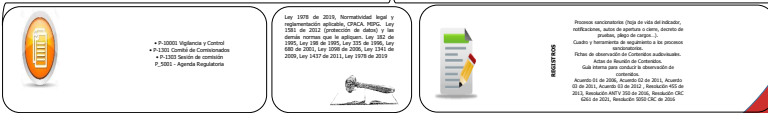
RECURSOS

- Recursos humanos, Financieros
- Planes y Sistemas del proceso
- Tecnologías: correo, gestión documental, herramientas de análisis de datos, PublData, SIJCT, herramientas de seguimiento de tareas

Objetivo: Gestionar de forma permanente y oportuna la información, análisis y control de condiciones que afectan como el planearse, informarse, los derechos de la familia, la infancia y los adolescentes en los centros asistenciales hospitalarios en los casos de los que tenga conocimiento la entidad de acuerdo con los requisitos legales aplicables a cada situación en particular.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	INTERNAS Solicitud de la Alta Dirección y funcionamiento de la CRC EXTERNAS PQR de personas en condición de vulnerabilidad: Niños, Niñas y Adolescentes, Ciudadanos que consumen sustancias Tóxicas, Liga de Terminales	PQR De oficio por la CRC	Trabajo Administrativo para la vigilancia de conductas que afectan como el planearse, informarse, el registro de vulnerabilidad de la familia y los derechos de los adolescentes y por el indicador de disposiciones constitucionales y legales para amparar los derechos de la familia y de los niños.	Solicitud de información al operador aprobada por la Coordinación de Contenidos Asesoriales y CAD tramitada por la Coordinación de Control de la CRC Revisión de los permisos aprobados por la Coordinación de Contenidos Asesoriales y tramitada por la Coordinación de Reclamaciones con Agencias. Acto administrativo aprobado por el Comité de Contendas que inicia la actuación y que concluye cuando no hay motivo para el inicio de la actuación.	Operador del servicio de Internet Peticionario El archivo de la CRC
2	EXTERNAS Recurso del operador del servicio de Internet y/o terceros intervinientes	Revisión del requerimiento de información: Material Audiovisual Descargas Argumentos del tercero interviniente	Análisis y proposición de la respuesta Análisis de los hechos, el material audiovisual y las normas que regulan el caso Análisis de solicitudes presentadas o de la necesidad de practicar pruebas de oficio	Revisión del permisionario aprobada por la Coordinación de Contenidos Asesoriales y tramitada por la Coordinación de Reclamaciones con Agencias. Acto administrativo que inicia la actuación aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Acto administrativo del operador que se incluye en el ítem de la actuación aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas Acto que decide e incorpora pruebas aprobadas por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Acto que incorpora pruebas y como traslado para algar de expedición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Acto que trata para algar (Cuando no hay pruebas para admitir) e incorpora pruebas por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas	Peticionario Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC
3	EXTERNAS Operador del servicio de Internet, terceros intervinientes	Recurso frente al acto administrativo de no inicio Descargas Argumentos del tercero interviniente	Análisis del Recurso Análisis de solicitudes presentadas o de la necesidad de practicar pruebas de oficio	Decisión del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas Acto que decide e incorpora pruebas aprobadas por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Acto que incorpora pruebas y como traslado para algar de conclusión aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Acto que trata para algar (Cuando no hay pruebas para admitir) e incorpora pruebas por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas	Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC
4	EXTERNAS Operador del servicio de Internet, terceros intervinientes, cámara natural o jurídica, pública o privada	Respuesta a la solicitud Alegatos de conclusión	Proyección del auto por medio del cual se corra traslado para algar la conclusión en caso de que concurran más de un demandante	Auto de traslado para algar de conclusión aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Decisión emitida por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas	Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC
5	EXTERNAS Operador del servicio de Internet, terceros intervinientes.	Alegatos de conclusión Recurso de reposición	Proyección de la decisión teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyección del recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyección del auto de pruebas en caso que se encuentre la necesidad de declararlas.	Decisión emitida por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas Decisión del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas Auto de pruebas del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas	Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC
6	EXTERNAS Operador del servicio de Internet, terceros intervinientes, cámara natural o jurídica, pública o privada.	Recurso de reposición Respuesta a la solicitud de pruebas	Proyección del recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyección del auto de pruebas en caso que se encuentre la necesidad de declararlas.	Decisión del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas Auto de pruebas del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por el Comité de Contendas	Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC Tránsito a otras entidades
7	EXTERNAS Operador del servicio de Internet, terceros intervinientes, cámara natural o jurídica, pública o privada.	Respuesta a la solicitud de pruebas	Proyección del recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes.	Decisión del recurso de reposición aprobada por la Coordinación de Contendas con apoyo por la Coordinación de ASAC y expedido por la Sección de Contendas	Operador Tercero interviniente El archivo de la CRC



INDICADORES	META	FRECUENCIA	PLAZA
Tiempo de solución de peticiones o investigaciones	750 días	Trimestral	1000 días

Riesgo y Control: <http://intranet.com.gov.co/seed/grupos/ag-content/uploads/Mat-rip-di-Respoac-CRC-2021-v3.xlsx>

RESPONSABLES: Comité de Contendidos de Contenidos Asesoriales, Dirección Especial, Comité Interseccional de Gestión y Desarrollo, Miembros Sección de Contendidos Asesoriales, Coordinación Ejecutiva, Coordinación de Grupo de Trabajo, Coordinación de Contenidos Asesoriales.
REQUISITOS: Comité de Contendidos de Contenidos Asesoriales, Dirección Especial, Comité Interseccional de Gestión y Desarrollo, Miembros Sección de Contendidos Asesoriales, Coordinación Ejecutiva, Coordinación de Grupo de Trabajo, Coordinación de Contenidos Asesoriales.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC 3001:2012, Resolución 413 de 2013 de la Organización y de su control, 4.2 comparación de las necesidades y especificaciones de los partes involucradas, 5.1 Manejo y cumplimiento, 5.1.3 control de cambio, 5.2 revisión, 5.2.1 requisitos y especificaciones de la organización, 5.2.1 revisión para abordar riesgo y oportunidades, 6.2 operación de la calidad, planificación para respuesta, 7.1 general y documental, 7.1.2 información, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de equipamiento y medios, 7.1.6 ambiente para la operación de los procesos, 7.2 temas de competencia, NTC 3001: 2012 (4.1 comparación de la organización y sus partes, 4.2 comparación de las necesidades y especificaciones de los partes involucradas, 5.3 Manejo y cumplimiento, 5.1.2 enfoque de calidad, 5.2 plan de actuación, 5.3 tema, información y habilidades en la organización, 6.2.107, Decreto 1077 de 2010, artículo 2.2.4.8 de 16576191139 disposiciones empílicas, 2.2.4.8.15 identificación de peligros, evaluación y selección de riesgo, 2.2.4.8.17.2.5 (definición de riesgo (Definición 002) Principales), Concepto: Tercero con vínculo para finalización, Dirección: Ejecución del finalización (005).

Tiempos integrados de la Entidad
 Equipo y pericia

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADOR SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Objetivo: Resolver en derecho y oportunidad las solicitudes de solución de controversias.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	AI y Alta Dirección HST, Rutales, PCA	EXTERNAL: Solicitud de Solución de Conflictos. INTERNAL: Solicitud Oficina de condiciones de acceso, uso e interconexión	Validación de los requisitos establecidos en la Ley 1341 de 2009, para dar inicio al trámite Administrativo.	Requisitos validados	Solución de Controversias.
2	HST, Rutales, PCA	Solicitud de Solución de controversias y respuesta finalizada.	Elaboración del Documento Azul: Revisión de los argumentos de las partes y formalización del proyecto de solución de controversias (arbitramento), Establecer competencia.	Documento azul	Solución de Controversias.
3	Solución de Controversias	Citación audiencia de mediación	Etapas de Mediación	Acto de Audiencia de mediación	Solución de Controversias.
4	Solución de Controversias	Necesidades probatorias identificadas en el proyecto de Auto de Decreto de pruebas.	Etapas probatorias si es necesaria. Comunicación auto decreto de pruebas.	Notificación del auto de decreto de pruebas	Solución de Controversias.
5	Solución de Controversias	Desarrollo del proyecto	Elaboración y aprobación resolución de solución de controversias y notificación.	Resolución	Solución de Controversias.
6	Solución de Controversias	Recurso de reposición	Resolución que resuelve el Recurso de Reposición si es previsible.	Resolución	Solución de Controversias.
7	Solución de Controversias	Desarrollo del proyecto	Elaboración Documento Verde.	Documento Verde	Solución de Controversias.

DOCUMENTOS ADICIONALES

- P-1331 Comité de Comisionados
- P-1333 Sesión de Comisión
- P-3001 Solución de controversias

NORMATIVIDAD

Norma NTC ISO 9001 versión vigente, Normatividad vigente aplicable a la entidad.
Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, DNCA, Ley 1581 de 2012

RECURSOS

- Actos Comités de Comisionados
- Actas de Sesión de Comisión
- Documento Azul
- Documento Arbitral
- Documento Verde
- Carpeta de Proyecto en el Servidor
- Acta de Audiencia
- Auto decreto de pruebas
- Resolución de solución de controversias.
- Herramienta control del proceso SC

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<p>TIEMPO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS 1ra INSTANCIA - COMPLEJIDAD ALTA</p> <p>Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones</p>	180 días	Trimestral	Hasta 225 días
<p>TIEMPO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS 1ra INSTANCIA - COMPLEJIDAD MEDIA</p> <p>Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones</p>	120 días	Trimestral	Hasta 150 días
<p>TIEMPO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS 1ra INSTANCIA - COMPLEJIDAD BAJA</p> <p>Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones</p>	60 días	Trimestral	Hasta 75 días
<p>Solución de Controversias en Segunda Instancia. (Recurso de Reposición)</p>	60 días	Trimestral	Hasta 75 días

Riesgos y Controles <http://intranet.ccom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Coordinador del grupo de trabajo o dependencia, Líder del proyecto.
REQUERIMIENTOS: Actores de Muestra, correctivos, preventivos y oportunos.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 comunicación con el cliente, 8.2.2 determinación de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.3 revisión de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5.1 control de la producción y de la prestación del servicio, 8.5.2 identificación y trazabilidad, 8.5.3 propiedad perteniente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 preservación, 8.5.5 actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 control de los cambios, 8.6 liberación de los productos y servicios, 8.7 control de las salidas no conformes, 8.8 SOP: Decreto 1072 de 2015 (Riesgo ESD: Heterojugos) - Dirección: 1 control con Valores para Resultado, Dirección: 4 Evaluación de Resultados (HPO).

RECURSOS

- Sistema de Información Documental
- Computadores, acceso a internet
- Presupuesto
- Horas asignadas, Sesión de grupo de trabajo
- Trabajo de consulta o coordinación externa

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADOR
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Objetivo: Gestionar continuamente de manera eficaz y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC para apalancar los objetivos estratégicos de la entidad, con el fin de entregar valor a los grupos de interés, apoyado en las capacidades tecnológicas.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Todos los procesos del SIG	• Necesidades de TI	• Realizar los estudios de factibilidad, de viabilidad y priorización de las necesidades de TI.	• Instrumento de valoración de Inicativas para la viabilidad y priorización de las necesidades de TI	Todos los procesos del SIG Planeación Estratégica
2	Planeación Estratégica Tecnología y Sistemas de Información	• Agenda Regulatoria • Plan Estratégico de la Entidad • Plan Anual de Adquisiciones • Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	• Planear el presupuesto y recursos de los proyectos e iniciativas requeridos para el funcionamiento de los servicios de TI.	• Actualización Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Reporte de ejecución al plan anual de adquisiciones	Planeación Estratégica
3	MiNTIC Gobierno Nacional	• Lineamientos de Gobierno • Marco Normativo	• Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez tecnológica en la Entidad • Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de éste • Implementar lineamientos de Gobierno Digital y Transformación Digital en Arquitectura de TI	• Evaluación del FLURAG • Hoja de Ruta de Gobierno Digital	Planeación Estratégica
4	MiNTIC Gobierno Nacional	• Lineamientos de Gobierno • Marco Normativo	• Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez en seguridad digital y de la información en la Entidad • Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de éste • Implementar lineamientos y Políticas de Seguridad Digital y de la Información	• Autoevaluación del nivel de madurez de seguridad digital y de la información • Actualización del modelo de seguridad y privacidad de la información • Hoja de ruta de Seguridad Digital y de la Información	Todos los procesos del SIG
5	Todos los procesos del SIG	• Necesidades, solicitudes y requerimientos de los diferentes Procesos de la Entidad - Inicativas • Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Incidentes de Seguridad Digital y de la Información	• Gestionar e implementar los proyectos, iniciativas, servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones e Incidentes de Seguridad Digital y de la Información	• Implementación de proyectos e iniciativas de TI. • Entrega de Servicios Tecnológicos. • Atención de los incidentes de tecnologías de información y comunicaciones.	Todos los procesos del SIG solicitantes
6	Todos los procesos del SIG	• Solicitudes de soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones reportadas a través del portal de solicitudes • Planes de Gestión y Mantenimiento	• Planear, gestionar y dar soporte de los servicios tecnológicos • Ejecutar los planes de mantenimiento de los servicios tecnológicos	• Resolución de los soportes de servicios tecnológicos. • Servicios tecnológicos con mantenimiento.	Todos los procesos del SIG solicitantes

- DOCUMENTOS ASOCIADOS**
- P-6001 Contratación
 - P-4001 Solicitudes y Trámites
 - P-7001 Tecnologías y Sistemas de Información
 - IT-7001 Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura
 - IT-7002 Sistemas de Información
 - IT-7003 Gestión del Cambio
 - IT-7004 Seguridad y Privacidad de la Información
 - IT-7005 Gestión de Gobierno de TI
 - IT-7006 Prestación de Servicios Tecnológicos Cliente Interno
 - IT-7007 Prestación de Soporte Técnico a los Servicios Tecnológicos de Infraestructura
 - IT-7008 Autorización y Configuración para Equipos Portátiles No Corporativos
 - IT-7011 Gestión de Inicativas Tecnológicas para la Coordinación de Tecnología y Sistemas de Información

NORMATIVIDAD

Políticas de seguridad y privacidad de la información, Política de uso responsable de la información, Política de uso de software legal en la Entidad, Normatividad vigente en materia de TI, Decreto de Gobierno Digital, Ley 1581 de 2012, Directivas Presidenciales, Ley de Transparencia 1712

- REGISTROS**
- Portal de Solicitudes
 - Censo de disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica
 - Cronograma de mantenimientos
 - Matriz de software autorizado y licenciado
 - Formato de Autorización para ser administrador local de los equipos de cómputo en la CRC
 - Formato Necesidades de TI (RAE)
 - Formato entrega firma digital
 - Carta entrega crítica backup
 - Solicitud de nuevos desarrollos y ajuste a los aplicativos
 - Formato de Códigos SIBIST CRC
 - Registro Gestión de Cambios en Service Manager
 - Instrumento de valoración de Inicativas
 - Registro de valoración de iniciativas: Sitio de sharepoint de TSI – Gobierno de TI
 - Detalle de la Política de Backup
 - Correo electrónico
 - Repositorio de contenidos web y control de cambios
 - Formato registro de incidentes de seguridad de la información
 - Reporte del Software de acceso peatonal
 - Reporte del software de backup
 - Cintas de backup
 - Registros en sistemas de información administrados por TI

	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
PARÁMETROS A CONTROLAR	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos críticos. I = SUMATORIA ((D*P)/100), donde D = Disponibilidad de los servicios críticos P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación) I = Resultado del Indicador	>=95%	Trimestral	Mínimo 90%
	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) NSU = ((D*(N)-(A*50))/(S*(100)-N), donde I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptable S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas N: Es la suma de todas las anteriores Calificación del Servicio según encuesta de satisfacción de usuario	>= 4,1 en una escala de 1,0 a 5,0	Trimestral	Mínimo 3,5
	Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios (CANS) CANS=(S*(NS)-I)/100, donde CANS: Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios. SR: Es el número de Solicitudes Recibidas. SAD: Es el número de Solicitudes Atendidas Oportunamente	>=70% (línea base)	Trimestral	Mínimo 60%
	Inicativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones (Número de iniciativas y/o requerimientos aprobados, implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre / Número de Inicativas y/o requerimientos aprobados en el semestre)*100	>= 80% (línea base)	Semestral	Mínimo 70%
	Eficiencia de Gobierno Digital componente Arquitectura N/A. Es un indicador automático que se genera de la herramienta Autodiagnóstico de MiNTIC como medición de cumplimiento al componente. https://autodiagnostico.gobdigital.gov.co/	Medio (línea base)	Trimestral	1 Rango de Calificación
	Índice promedio de cumplimiento de los cronogramas de PETI I = (Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución))*100, donde PI=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición) EVi= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición) SPI= EVPI (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde hasta n)	>=70% (línea base)	Trimestral	Mínimo 60%

Riesgos y Controles <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

***RESPONSABLES:** Coordinador Tecnologías y Sistemas de Información - CID y Responsable Gobierno TI, Responsable de Sistemas de Información, Responsable de Servicios Tecnológicos, Oficial de Seguridad Digital y de Información.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas y preventivas, Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos 5.1,2 enfoque al Cliente, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3. Infraestructura; SG-SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2-4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos SG-SST, Resol 0312 Mitrabajo. Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados. Dimensión 5 Información y Comunicación, MPR, Lineamientos y Políticas de cumplimiento dadas por MiNTIC

- Software base, aplicativos y herramientas colaborativas
- Equipos y canales de comunicación
 - Hardware
 - Información
 - Recursos Humanos
 - Recursos Financieros

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINACIÓN EJECUTIVA Y COORDINADOR DE GRUPO INTERNO DE TRABAJO - COORDINACIÓN EJECUTIVA - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Establecer las disposiciones que aseguren el control documental oportuno de la entidad, facilitando su acceso y consulta.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Todos los procesos del SIG	Documentos internos	Identificar los cambios en la documentación	Posibles cambios en documentos	Todos los procesos del SIG
2		Documentos internos Correspondencia interna y externa	Aprobar, revisar, distribuir e identificar documentos.	Documentos actualizados y vigentes	
3		Documentos internos	Asegurar la disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos del SIG	Documentos disponibles	
4		Documentos internos	Garantizar la protección para la preservación y consulta de registros	Documentos archivados	
5		Documentos internos y externos	Definir tiempos de retención y disposición final.	Tablas de retención documental	

DOCUMENTOS

- P-6007 Tabla de retención
- PG-80002 Control de documentos
- PC-80003 Trazabilidad
- PG-80005 Control de registros.
- P. 6005 Producción y Radicación
- P. 6006 prestamo expedientes
- P. 6010 Flanqueo Documental
- P. 6011 Gestión y Trámite Documental
- P. 6012 Organización Documental
- P. 6013 Transferecia Documental
- P. 6014 Disposición Documental
- P. 6015 Preservación
- P. 6016 Valoración Documental
- PINAR - Plan Institucional de Archivo
- Programa de Gestión Documental

NORMATIVIDAD

Ley general de archivos 594 del 14 de julio de 2000, Ley 1712 de 2014, Manual del Sistema Integral de gestión.

REGISTROS

- Lista maestra de documentos del SIG
- Lista Control manual del Sistema Integral de Gestión.
- Cuadro de Control de cambios del SIG
- Tablas de retención documental

PARÁMETROS A CONTROLAR	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
		Cumplimiento del PINAR Actividades ejecutadas *100 / Actividades Planeadas	90%	Semestral

Riesgos y Controles <http://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Coordinadores Grupos Internos de Trabajo, Asesor del Sistema Integral de Sistemas, Integrantes de la CRC, Coordinación Ejecutiva, Comité Institucional de gestión y Desempeño.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos 7.5 Información documentada. Dimensión 5 Información y Comunicación MIPG.

- Profesionales
- Papelería
- Computador
- Fococopiadora
- Impresora

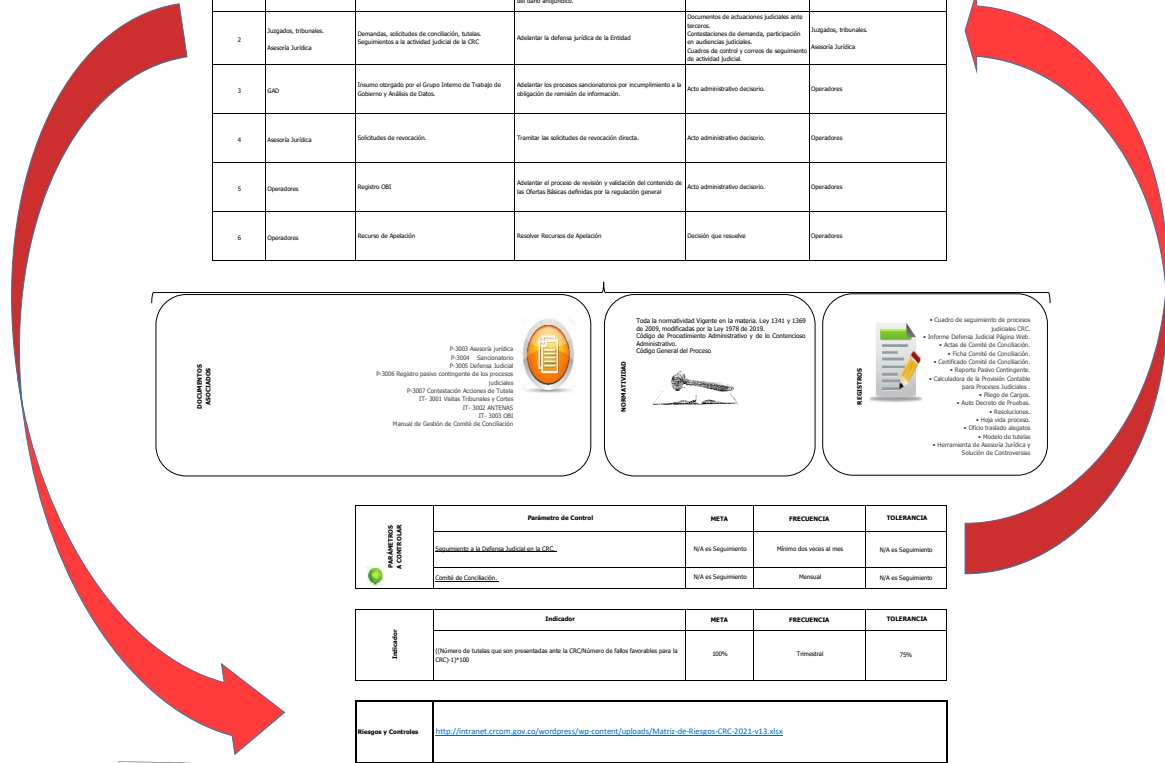
RESPONSABLE DE LA GESTIÓN

COORDINADOR
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - ASesoría JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Objetivo: Liderar oportunamente la estrategia jurídica de la Entidad y tomar acciones para asesorar y proteger jurídicamente la operación de la CRC.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Gestión Estratégica	Asignación de perfil de abogado en los diferentes procesos.	Asesorar jurídicamente a la CRC en los proyectos regulatorios de carácter general y particular que adelantan, así como asesorar con el equipo jurídico de cada proyecto, los argumentos y sustento legal y normativo utilizados con el fin de estar por la armonización y consistencia de los mismos, dando aplicación a los instrumentos asociados a la protección del daño ambiental.	Análisis jurídicos incluidos en los documentos regulatorios	Gestión de Regulación
2	Jurisdiccionales, Tribunales, Asesoría Jurídica	Demanda, solicitudes de conciliación, tutela, Seguros a la entidad judicial de la CRC	Adelantar la defensa jurídica de la Entidad	Documentos de actuaciones judiciales ante terceros. Constataciones de demanda, participación en audiencias judiciales. Cuadros de control y cronograma de seguimiento de actividad judicial.	Jurisdiccionales, Tribunales, Asesoría Jurídica
3	GAO	Informe otorgado por el Grupo Interno de Trabajo de Gobierno y Análisis de Datos.	Adelantar los procesos sancionatorios por incumplimiento a la obligación de remisión de información.	Acto administrativo de decisión.	Operadores
4	Asesoría Jurídica	Solicitudes de revocación.	Tramitar las solicitudes de revocación directa.	Acto administrativo de decisión.	Operadores
5	Operadores	Registro OBI	Adelantar el proceso de revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general	Acto administrativo de decisión.	Operadores
6	Operadores	Recursos de Apelación	Resolver Recursos de Apelación	Decisión que resuelve	Operadores



PARAMETROS A CONTROLAR	Parámetro de Control	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	<p>Soporte a la Defensa Judicial en la CRC.</p> <p>Comité de Conciliación.</p>	N/A es Seguimiento	Mínimo dos veces al mes	N/A es Seguimiento
Indicador	Indicador	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	(Número de tutelas que son presentadas ante la CRC/Número de fallos favorables para la CRC)-17100	100%	Trimestral	75%
Riesgos y Controles	http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx			

RESPONSABLES: Coordinador grupo interno de trabajo de Asesoría jurídica y solución de controversias, abogado
REQUISITOS: Acciones correctivas, Acciones de mejora.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.1.6 Conocimiento de ella organización; SG SST Decreto 1072 DE 2015, artículo: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, SG SST- Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados MPP.

• Recursos humanos, financieros, técnicos y físicos

RESUMEN DE LA SESIÓN
COORDINACIÓN
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Visualizar, desarrollar y revisar acciones que contribuyan al logro de los objetivos institucionales de manera oportuna, preparando un ambiente de bienestar integral, así como las actividades de sector y técnicas administrativas asociadas a sus funciones.

ACTIVIDADES					
Nº	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Planear la gestión del talento humano de la CRC	* Plan Anual de Vacantes * Plan Institucional de Capacitación * Sistema de Bienestar e Incentivos * Plan anual de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo * Promoción y seguimiento del SISEP * Evaluación de desempeño * Mediciones, análisis y mejoramiento del clima organizacional * Manual de Funciones y competencias acorde con la normalidad y las directivas vigentes	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP INTERNA: Todos los procesos del SIG
2	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Ejecutar las actividades correspondientes a la selección, ejecución e ingreso de los servidores.	*Soportes selección *Actas de selección *Procesos de Inducción	Todos los Procesos del SIG
3	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Diseño de las actividades que evidencian la permanencia de los servidores en la entidad.	*Evaluación del Desempeño *Evaluación planes de mejoramiento *Programa de bienestar e incentivos *Plan institucional de capacitación (vacantes, seguimiento) gestión junto con Gestión Ejecutiva *Confirmación de cambio *Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional *Implementación del Código de Honestidad	Todos los Procesos del SIG
4	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Realizar procesos acompañamiento para el Rolito de los servidores.	*Plan Institucional de Capacitación - PIC (Preparación) *Gestión de emergencias, Reporte e Investigación accidentes de trabajo e enfermedades laborales *Formación de aula *Información sobre Conocimiento clave	Todos los Procesos del SIG
5	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Formular y ejecutar el Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	Formulación del plan de trabajo anual de SST Gestión de emergencias, Reporte e Investigación accidentes de trabajo e enfermedades laborales Capacitación e Inducción en riesgos laborales Confirmación e Implementación de Comités Resultados de Indicadores	Todos los Procesos del SIG
6	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Identificar programas de promoción y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo	Capacitación y sensibilización en Riesgos laborales Análisis de riesgos (Evaluaciones médicas ocupacionales (Ergonomía, psicosocial, etc)) Promover estilos de vida y trabajo saludable	Todos los Procesos del SIG
7	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Generar la liquidación de la nómina de los servidores. Novedades de nómina y seguridad social de cada periodo.	Nómina, Seguridad Social y deducciones, liquidación	Todos los Procesos del SIG
8	EXTERNA: Gobierno Nacional OSFP DSEP	*Normalidad de género *Normalidad legal *Procesos de conciliación - CRC	Implementación de las políticas y herramientas generadas por el grupo interno de trabajo de Investigación, Desarrollo	Planes de implementación de políticas formuladas.	Todos los Procesos del SIG

REQUISITOS

- * P-0204 Administración del proceso de Talento Humano.
- * P-0207 Seguridad y salud en el trabajo
- * IT 1 y del proceso
- * Lineamientos de Selección

REQUISITOS

Normalidad vigente para servidores públicos, Manual de Funciones, Norma NTC 500 9000, Norma NTC 01 1000, CTRCA, Resoluciones Sistema por los cuales se actualizan los planes de capacitación, de sistemas de evaluación, bienestar social e incentivos y por medidas de promoción de servidores de alto nivel, Ley 205 de 2004 Ley 1909 de 2019 (código público), Ley 1935 de 2019 (PRL), Ley 1978 de 2019 (SST), Decreto 1073 de 2015, Resolución 0312 de 2019, Ley 2040 de 2018 (Apartheid), Ley 1978 de 2019 (Independencia) y demás normalidad legal vigente en TH.

REQUISITOS

- * Evaluación de desempeño
- * Formato de evaluación
- * Resoluciones administrativas
- * Actas Comités
- * Hojas de vida

INDICADORES O PARAMETRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO		META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
INDICADORES	Evaluación de desempeño Procentaje de las evaluaciones realizadas en el periodo	>=90%	Anual	Entre 85% y 89%
	Resultado de Mediciones de Clima y Cultura Organizacional Número de mediciones realizadas en el periodo	>= 4 a la medición anterior	Anual	5 unidades o puntos por debajo
	Compromiso al plan de fortalecimiento de cultura organizacional Cumplimiento de las actividades programadas	>=90%	Semanal	Entre 85% y 89%
	Estado de vacantes de los vacantes respecto de las actividades de bienestar y desarrollo de la cafetería Retenimiento	4	Semanal	3,6
	Impacto de las capacitaciones Promedio (suma de calificaciones *100)/Número total de calificaciones	4	Trimestral	3,5
	Equipamiento y evaluación de SST (# de actividades ejecutadas en el periodo) / # total de actividades establecidas en un periodo (definición) * 100	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 89%
	Compromiso plan de capacitación Incluido SST # capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas * 100	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 89%
	Regulación eficaz de la nómina de la CRC Número de correcciones durante el periodo	<=5	Trimestral	Máximo 6 correcciones
PARAMETROS DE CONTROL	Parámetros de Control y Seguimiento	Resultado	Frecuencia	N/A
	Relación (Número de coberturas que se retiraron voluntariamente de la entidad / Número total de coberturas) * 100	N/A (Resultado de seguimiento)	Semanal	N/A
	Tiempo promedio de cobertura de vacantes (Españoles de día que se demora cada proceso de selección desde la autorización de la vacante por la Dirección Ejecutiva hasta el momento que el candidato acepta el ofrecimiento al cargo / Número de procesos de selección realizados)	N/A (Resultado de seguimiento)	Anual	N/A
	Frecuencia de Accidentabilidad (Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / número de trabajadores en el mes) * 100.	N/A (Resultado de seguimiento)	Trimestral	N/A
	Seriedad de accidentabilidad (Número de días de incapacitación por accidente de trabajo en el mes / número de días laborales en el mes) * 100	N/A (Resultado de seguimiento)	Trimestral	N/A
	Frecuencia de accidentes de trabajo mortales (Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo en el año) * 100	N/A (Resultado de seguimiento)	Anual	N/A
	Frecuencia de enfermedades laborales (Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el año / Promedio de trabajadores en el año) * 100	N/A (Resultado de seguimiento)	Anual	N/A
	Existencia de la enfermedad laboral (Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el año / Promedio de trabajadores en el año) * 100	N/A (Resultado de seguimiento)	Anual	N/A
	Asistencia por causa médica (Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / número de días de trabajo programados en el mes) * 100.	N/A (Resultado de seguimiento)	Trimestral	N/A

RESPONSABLES: Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Funcionario con funciones de Jefe de Personal, Profesional designado del talento humano.

REQUISITOS: Actores correctivos, preventivos, oportunistas y de riesgo.

REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC 500 9000 2003, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.2 personal, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 competencia, 7.3 toma de conciencia, SST - Decreto 1073 de 2015, artículo 2.2.4.6.1.1.1 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.1.2 obligaciones del trabajador, 2.2.4.6.1.3 conservación de documentos, 2.2.4.6.1.5 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.1.5.1.7 evaluación inicial SS SST, 2.2.4.6.1.9 inspecciones SS SST, 2.2.4.6.1.9.2 medidas de prevención y control, 2.2.4.6.1.9.3 prevención, preparación y respuesta ante emergencias, 2.2.4.6.2.1 gestión del estrés, 2.2.4.6.2.8 capacitación, 2.2.4.6.2.9 investigación incidentes, accidentes de trabajo e enfermedades laborales, Resolución 0312 de 2015 y demás normalidad legal vigente en TH; Ley 1909 de 2019 (PRL) (Planificación y Gestión (diseño) de Gestión Estratégica del Talento Humano).

RECURSOS

- * Página Web, Base de datos de personal, Hoja de vida
- * Planes de Seguimiento de personal
- * Formatos de evaluación de desempeño
- * Planes de personal
- * Manual de Funciones, competencias e ingresos
- * Recursos Humanos - Encuentro preparado (en el Encuentro de personal)

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN

COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Recaudar, administrar y ejecutar adecuadamente los recursos financieros para la operación de la Entidad, para cada vigencia.

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Operadores	Disposiciones legales para el pago de la contribución por parte de los operadores sometidos a la regulación de la CRC.	Ejecutar las actividades para el recaudo de la contribución	Obtención de recursos financieros para cubrir los costos del servicio de las actividades de regulación.	Todos los procesos del SIG
2	Todos los Procesos del SIG	Facturas, Cuentas de Cobro, transacciones bancarias, gastos de nómina, caja menor, obligación del pago de impuestos, archivos planos de la contabilidad de ingresos	Llevar la contabilidad de la Entidad y presentación de informes contables y Financieros.	Informes Contables, estados Financieros, declaraciones tributarias, Reporte Deudores morosos.	Entidades de Control. Control Interno
3	Gestión Financiera	Obligaciones, facturas, cuentas de cobro	Generar y autorizar las ordenes de pago de las obligaciones.	Pago efectivo de las obligaciones de la Entidad a través del sistema de la Cuenta Única Nacional. Pago	Todos los Procesos del SIG. Proveedores
4	Ministerio de Hacienda	Resolución de Apertura para cada vigencia. Necesidad del gasto.	Administrar la caja menor de la Entidad	Pago de cada una de las necesidades. Reembolsos periódicos.	Todos los procesos del SIG

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- P- 6001 Contratación
- P- 1303 Sesión de Comisión
- P- 1305 Notificación
- P- 6005 Radicación
- P-6009 Gestión Financiera
- IT 6054, IT 6055, IT 6056, IT 6060, IT 6061, IT 6062, IT 6063, IT-6064, IT 6067, IT 6068.



NORMATIVIDAD

Estatuto Orgánico de Presupuesto y demás normatividad legal vigente aplicable, Normas Contaduría General de la Nación, Resoluciones de contribución y demás normatividad legal vigente en materia Financiera.



REGISTROS

Todos los relacionados en el Procedimiento y las instrucciones de trabajo asociadas, en el numeral 4 de dichos documentos, en la columna 4

* Debido a la cantidad de registros, no se hace una relación uno a uno



INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	Recaudo de Contribución Recaudo de contribución *100/presupuesto aprobado.	40% del recaudo al 31 de marzo, y 96% del recaudo al 31 de julio	Semestral
Garantizar el pago oportuno de las obligaciones y el adecuado manejo de los recursos de la Cuenta Única Nacional. # días entre la fecha del recibo del egreso en Tesorería y la fecha de generación de la orden de pago ante la Dirección del Tesoro Nacional	<=2 días hábiles	Trimestral	Máximo 3 días hábiles
PARÁMETRO DE CONTROL-MONITOREO	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Seguimiento de omisos	N/A	Trimestral	N/A
Seguimiento a la cartera	N/A	Trimestral	N/A

Riesgos y Controles

<http://intranet.crcom.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Director Ejecutivo; Coordinación Ejecutiva; Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera; Quien hace las funciones de Jefe de Presupuesto; Quien hace las funciones de Tesorero; Quien hace las funciones de Contador; Abogado de apoyo al Proceso; Profesionales de apoyo contable y de contribución; Responsable de almacén; Encargado de la contratación; Responsable Caja Menor.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas y Acciones de mejora.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7, Recursos; SG SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, SG-SST. Dimensión 2 Direcciónamiento Estratégico y Planeación. Dimensión 4 Evaluación de Resultados MIPG.



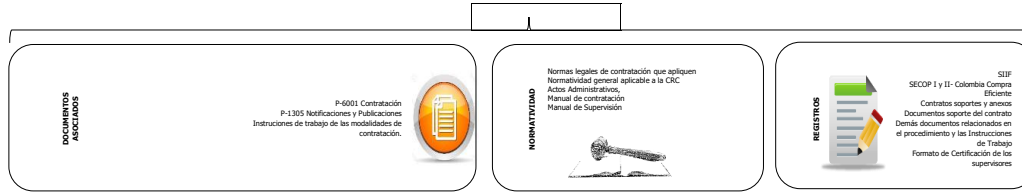
• Recursos humanos, financieros, técnicos y físicos.

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
COORDINADOR
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Adquirir con oportunidad y calidad los bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la entidad, a través de procesos de contratación

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Todos los procesos del SIG	Solicitud del producto o servicio con las especificaciones para contratación.	Tramitar solicitudes de contratación, de acuerdo con los términos, requisitos y especificaciones del proceso contratante	Solicitudes tramitadas	Todos los Procesos del SIG
2	Gestión Estratégica, Contratación	Aprobación por el Comité de Compras y la apertura de cada proceso.	Realizar convocatorias, seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores.	Convocatorias realizadas	Contratación
3	Ministerio del Trabajo, Colombia Compra Eficiente.	Normas legales Manual de contratación	Aplicar la normatividad vigente en materia de contratación, incluyendo el cumplimiento de requisitos del SG SST.	Cumplimiento requisitos legales en los documentos de cada contrato.	Todos los Procesos del SIG
4	Contratación	Información de contratistas	Actualizar listados de los contratistas y las páginas web de contratación.	Información de proveedores y contratistas actualizada	Todos los Procesos del SIG
5	Contratación	Normas legales Manual de contratación	Definir el tipo de contratación a emplear dependiendo el bien o servicio que requiera la entidad	Tipo de contratación definida	Contratación y Proceso Solicitante
6	Todos los procesos del SIG	Plan de compras con las necesidades de contratación	Revisar riesgos y oportunidades en cada proceso de contratación, relacionadas con la consecución de los objetivos de la CRC, definiendo acciones de mitigación o de potencialización	Matriz de riesgos de cada proceso de contratación	Procesos Solicitantes
7	Todos los procesos del SIG	Contrato en ejecución Informes de supervisión	Apoyar las actividades de liquidación de contratos.	Contrato liquidado	Todos los Procesos del SIG
8	Contratación	Normas legales Manual de contratación	Informar a los supervisores de los contratos sus responsabilidades respecto al desarrollo de esta actividad	Supervisor de contrato competente	Todos los Procesos del SIG



INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	Eficacia en los procesos contractuales Adjudicados en primera etapa* 100% planeados	>=80%	Trimestral
PARÁMETRO DE CONTROL- MONITOREO	TOPE DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	TOPE DE ALERTA
Eficiencia en Contratación Directa Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=7 días hábiles	Trimestral	Hasta 10 días hábiles
Invitación Mínima Cuantía - IMC Sumatoria de los tiempos de cada contrato por selección de mínima cuantía/el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=12 días hábiles	Trimestral	Hasta 15 días hábiles
Selección Abreviada de Menor Cuantía - SAMC Sumatoria de los tiempos de cada contrato por SAMC/el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=45 días hábiles	Trimestral	Hasta 55 días hábiles
Licitación Sumatoria de los tiempos de cada contrato por Licitación/el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=55 días hábiles	Trimestral	Hasta 60 días hábiles
Concurso de Méritos Abiertos Sumatoria de los tiempos de cada contrato por concurso de méritos abierto/el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=55 días hábiles	Trimestral	Hasta 65 días hábiles
Acuerdos Marco de Precios Sumatoria de los tiempos de cada contrato por concurso de méritos abierto/el total de los contratos de esta modalidad celebrados.	<=12 días hábiles	Trimestral	Hasta 15 días hábiles
Riesgos y Controles	http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx		

RESPONSABLES: Solicitante, Director Ejecutivo o su delegado, Abogado encargado del proceso de contratación, Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Funcionario que haga las veces de Jefe de presupuesto, Coordinación Ejecutiva, Supervisor de Contratos.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.3 planificación de los cambios, 7.1.1. Apoyo-Generalidades, 7.5 Información Documentada, 8.2.1. Comunicación con el cliente, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; SG SST- Decreto 1072 DE 2015, artículo: 2.2.4.6.6.10 responsabilidad trabajadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST, 2.2.4.6.27 adquisiciones, 2.2.4.6.38 contratación. Dimensión 2 Dirección Estratégica y Planeación. Dimensión 4 Evaluación de Resultados MFC.

RECURSOS
• Equipos y papelería
• Contratación Asesor externo
• Contratación Auditoria Externa

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN
 COORDINADOR
 GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Promover el desarrollo sostenible y el cumplimiento de las normas ambientales aplicables a la CRC, así como la adquisición de bienes y servicios que contribuyan al buen funcionamiento de la Entidad, durante la vigencia fiscal.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Identificar las necesidades para la adquisición de bienes y servicios. Identificar las necesidades de mantenimiento locativo y de los vehículos. Identificar riesgos e impactos ambientales de la entidad	Elaborar y estructurar los planes para la prestación de servicios administrativos y de gestión ambiental.	Plan anual de adquisiciones - PAA Programación de mantenimiento preventivo y correctivo Plan de Gestión Ambiental - PGA	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
2	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios. Contratación y Procesos Estratégicos	Estudios de previos, estudios de mercado, matriz de riesgos, presentación al comité de compras	Gestionar la etapa precontractual de las necesidades de servicios administrativos e identificación de riesgos e impactos ambientales.	Contratos de servicios administrativos cumpliendo con las normas ambientales.	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
3	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Requerimientos de asignación y/o de traslado de activos fijos. Requerimientos de devolución y/o entrega de activos fijos. Solicitudes de adiciones de puestos de trabajo Necesidades de requerimientos de elementos de papelería y útiles de oficina Necesidades de requerimientos de elementos de aseo y cafetería	Administrar y controlar los bienes muebles, inmuebles y elementos de consumo de la entidad.	Inventarios individuales, inventario general. Reportes de salidas de elementos de consumo.	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
4	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Necesidad de aseguramiento de los bienes y servidores de la Entidad.	Asegurar los bienes de la entidad	Pólizas de seguros	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
5	Contratación. Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Supervisión de los contratos de: Adquisición de bienes y/o servicios. Contratos servicios de aseo y cafetería y mantenimiento, suministro de insumos de aseo y cafetería, papelería y útiles de oficina, suministro de combustible, mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos de la CRC.	Seguimiento a la ejecución del plan de compras relacionadas con el proceso.	Soporte de actividades de servicios prestados Informes de actividades de los servicios prestados Facturación de servicios	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios Gestión Financiera
6	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Plan y programas de gestión ambiental Resultados de indicadores de gestión ambiental	Seguimiento al cumplimiento de la política y los objetivos ambientales.	Informes de resultados de indicadores del plan de gestión ambiental y de los programas	Procesos Estratégicos

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- P-6001- Contratación
- P-6008 Gestión Ambiental, Bienes y Servicios.
- IT_6011 Almacén
- IT_6066 Activos Fijos
- IT_6072 Administración de vehículos
- IT_6073 Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles

NORMATIVIDAD

Normatividad vigente para servidores públicos, Norma NTC ISO 9001, Norma NTC GP 1100, CPACA, Ley anual de presupuesto, Manual de contratación, Ley 89 de 1993, Decreto 1080 de 2015, Decreto 1016 de 2015, Decreto 596 de 2016, Resolución 1363 de 2017 y Matriz de Requeritos Legales Ambientales

REGISTROS

- Estudios previos
- Informes de la supervisión de los contratos de bienes y servicios
- Factos de servicios públicos
- Pólizas de seguros
- Ingresos y salidas módulo de inventarios
- Asignación, traslado y entrega de activos fijos

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Consumo de papel Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	<= 75% □	Trimestral	Hasta 80 resmas
Material Reciclado Cantidad de kilogramos de material reciclado trimestralmente □	120 kg	Trimestral	Hasta 90 kg
Campañas de Sensibilización Ambiental # campañas de sensibilización de gestión ambiental	Mínimo 2	Trimestral	Mínimo 1 campaña
Oportunidad en la atención (No. de solicitudes atendidas/ No. de solicitudes recibidas)*100	>=90%□	Trimestral	Entre 85% y 89%
Ahorro y uso eficiente de agua: M3 de agua consumidos	Agua: 81 M3	Semestral	Entre 80 M3 y 82M3
Ahorro y uso eficiente de energía: kWh consumidos	Energía: 54.000 KwH	Semestral	Entre 52.000 kWh y 53.000 kWh
Residuos Peligrosos - RESPELL Kilogramos de RESPELL entregados al gestor	<50 Kg	Semestral	Entre 46 Kg y 49 Kg
Contratos con Criterios de Sostenibilidad (# de contratos que tienen criterios de sostenibilidad / # total de contratos)	5%	Trimestral	Entre el 4% y el 4,9%

Riesgos y Controles <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Matriz-de-Riesgos-CRC-2021-v13.xlsx>

RESPONSABLES: Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Profesional designado de Gestión de Bienes y Servicios.
MEJORAMIENTO: Acciones correctivas y preventivas, Acciones de mejora.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma NTC GP 1100 versión vigente requisitos 6.2, 6.4; Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.2 personas, 7.2 competencia, 7.3 toma de conciencia; NTC ISO 14001 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política Ambiental, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planes de acción, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos Ambientales; 7. Apoyo; 8. Operación; 9 Evaluación del desempeño, SST: Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.8.1/9 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.9 obligaciones ARL, 2.2.4.6.10 responsabilidad trabajadores, 2.2.4.6.11 capacitación en SST, 2.2.4.6.13 conservación de documentos, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.16.15/16/17 evaluación inicial SG-SST, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST, 2.2.4.6.24 medidas de prevención y control, 2.2.4.6.25 prevención, preparación y respuesta ante emergencias, 2.2.4.6.26 gestión del cambio, 2.2.4.6.28 contratación, 2.2.4.6.32 investigación incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4 Evaluación de Resultados, MFC.

RECURSOS:

- Físicos: Puesto de trabajo, equipos de oficina e informáticos, mobiliarios, instalaciones físicas, bodega almacén, vehículos.
- Tecnológicos: aplicativo y red de área local.
- Humanos: Profesionales y técnicos.
- Financiero: Presupuesto asignado