

**Anexo 2. Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano  
Lineamientos Nivel Básico**

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.1 Nivel directivo y estratégico	1	Política de servicio al ciudadano en acto administrativo	Establecer en el Comité de Gestión y Desempeño, o quien haga sus veces, la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo o el que haga sus veces, designando las dependencias responsables de su implementación.	Existencia y adopción de una apuesta o política o estrategia u objetivo de atención al ciudadano en la entidad
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.1 Nivel directivo y estratégico	2	Plan sectorial con política de servicio al ciudadano	Alinear el plan sectorial y/o el plan institucional de la entidad con la política de servicio a la ciudadanía, con el objeto de potencializar las estrategias sectoriales y/o institucionales de cara a la ciudadanía.	Existencia de los contenidos de la política institucional de servicio a la ciudadanía en: plan sectorial y/o plan institucional, plan de acción y plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.1 Nivel directivo y estratégico	3	Manual de la política de servicio al ciudadano	Construir e implementar el manual, o el documento que haga sus veces, de la política de servicio al ciudadano.	Manual de la Política de Atención al Ciudadano o documento que haga sus veces, elaborado e implementado.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.1 Nivel directivo y estratégico	4	Oficina de atención al ciudadano en operación	Garantizar la existencia de una oficina de atención al ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano constituida y en operación
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.2 Nivel planeación	6	Procesos y procedimientos de servicio al ciudadano	Adelantar la creación u optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía para la coordinación intrainstitucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía	Procesos, procedimientos, instructivos y formatos de servicio al ciudadano creados, actualizados, ajustados e implementados
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.2 Nivel planeación	7	Servicio al ciudadano en el plan anticorrupción	Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano.	Existencia del Plan de acción anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad en el cual se incorporen temas estratégicos de servicio al ciudadano.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	8	Iniciativas para implementar la política de servicio al ciudadano	Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía adoptadas e implementadas.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	9	Acompañamiento en la implementación de la Política de servicio al ciudadano	Acompañar a las dependencias de la entidad en la puesta en marcha e implementación de los componentes de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Mecanismos de acompañamiento a la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía en cada dependencia de la Entidad.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	11	Plan de mejora de la dependencia de servicio al ciudadano	Diseñar y ejecutar planes de mejora en razón de las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.	Plan de mejora de la dependencia en servicio al ciudadano implementado.
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	12	Reportes periódicos de servicio al ciudadano	Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.	Reporte periódico a las áreas responsables de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1 Sistema de gestión de calidad	15	Articulación MIPG y SGC	Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	Procesos, procedimientos, instructivos, guías y lineamientos institucionales de cara a la ciudadanía articulados con el MIPG y el SGC

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.2 Área de gestión de la información	18	Gestión documental	Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.	Programa de gestión documental en la entidad implementado
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.2 Área de gestión de la información	19	Gestión documental articulada con servicio al ciudadano	Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención	Sistema de gestión documental y de información dispuestos para el servicio a la ciudadanía articulados para los diferentes canales de atención
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.2 Área de gestión de la información	20	Sistemas de información para proveer información al ciudadano	Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía.	Sistemas de información que garanticen la calidad de la información que se provee a la ciudadanía
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.3 Etapa de identificación	23	Recolectar información para la caracterización	Determinar mecanismos de recolección de información como insumo para la caracterización.	Instrumentos de recolección de información diseñados y aplicados
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Etapa de atención a peticiones	25	Eficiencia en la gestión de PQRS	Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia.	Eficiencia en la gestión de PQRS en términos de oportunidad, calidad y transparencia
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Etapa de atención a peticiones	26	Cumplimiento tiempos de ley de respuesta	Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.	Eficacia en el cumplimiento de respuesta a la ciudadanía, conforme a los tiempos de Ley.
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Etapa de atención a peticiones	28	Reglamento de respuesta a peticiones y carta de trato digno	Establecer el reglamento interno de recibo y respuesta de las peticiones y carta de trato digno.	Reglamento interno de recibo y respuesta de las peticiones y carta de trato digno diseñados y en uso.
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.5 Etapa de optimización de procesos internos	29	Estrategia de racionalización de trámites	Formular anualmente una estrategia de racionalización de trámites.	Estrategia de racionalización de trámites
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1 Generalidades para la entidad	30	Equipo de servicio al ciudadano necesario	Asignar el equipo de servicio necesario para todos los canales de atención	Canales de atención con el equipo de servidores necesario y requerido
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1 Generalidades para la entidad	31	Socializar la política de servicio al ciudadano	Sensibilizar y socializar la política de servicio en todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía	Jornadas de socialización de la política en todos los niveles de la entidad.
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención	32	Jornadas de inducción y reinducción	Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía.	Jornadas periódicas de inducción y reinducción con enfoque de servicio

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención	34	Suficiencia del talento humano	Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia	Análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención	36	Jornadas de inclusión social	Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano	Jornadas de actualización o refuerzo de conocimiento en temas de inclusión social con enfoque de servicio realizadas Jornadas de capacitación en herramientas de inclusión social realizadas.
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.3 Alistamiento de espacios de trabajo	37	Condiciones para operar los diferentes canales de servicio	Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio	Condiciones e insumos implementados para desarrollo de la labor relacionada con la operación de los canales de servicios (Presencial, telefónico y virtual)
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	39	Servicios multilingües	Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados	Mecanismos de servicio multilingües en canales de atención implementados.
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	40	Plan de accesibilidad	Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047.	Existencia del plan de accesibilidad
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	41	Plataforma telefónica	Contar con un único medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.	Plataforma telefónica en operación
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	43	Accesibilidad de la página web	Cumplir con los requisitos de accesibilidad que deben implementar las entidades en página web de acuerdo con la NTC 5854.	Requisitos de accesibilidad de página web implementados
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales	46	Convenios para intercambio de datos	Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites.	Contratos o convenios interadministrativos de transmisión o intercambio de datos
5. Certidumbre	5.1 Lenguaje claro	48	Piezas traducidas a lenguaje claro	Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.	Piezas comunicativas traducidas a lenguaje claro
5. Certidumbre	5.2 Seguimiento al servicio	52	Actualización módulo preguntas frecuentes	Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los ciudadanos.	Módulo de preguntas frecuentes de la entidad en servicio al ciudadano actualizado
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.1 Estrategias para la prestación del servicio	56	Estrategias de gestión del conocimiento para intercambio de información	Establecer estrategias internas de gestión de conocimiento e innovación social para consulta e intercambio de información entre todos los niveles de la organización para mejorar los estándares en la provisión de servicios con excelencia.	Estrategias para la gestión de conocimiento e innovación social para intercambio de información implementadas
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.3 Medición del servicio	60	Cumplimientos de metas de prestación del servicio	Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la entidad en el marco de los acuerdos de servicio y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para cada trámite	Cumplimiento de metas para la prestación del servicio.

### Lineamientos Nivel Intermedio

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.1 Nivel directivo y estratégico	5	Seguimiento y evaluación a la política de servicio al ciudadano	Adoptar mecanismos o herramientas o instrumentos de seguimiento y evaluación para la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Esquemas de seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano formulados e implementados
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	10	Funcionarios para el servicio al ciudadano	Asignar uno o varios gestores de servicio a la ciudadanía	Funcionario (s) con funciones o roles de gestor(es) de servicio a la ciudadanía
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	13	Existencia del defensor del ciudadano	Contar con un servidor o instancia para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad, quien deberá ejercer como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia.	Servidor público o instancia designada como defensor ciudadano.
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1 Sistema de gestión de calidad	16	Matriz de riesgos de la política de servicio al ciudadano	Identificar y valorar los riesgos asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía y velar por el control de los mismos.	Matriz de riesgos en la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1 Sistema de gestión de calidad	17	Documentar buenas prácticas	Documentar las iniciativas, buenas prácticas, advertencias o fallas evidenciadas en la implementación de la política institucional.	Informes de iniciativas, buenas prácticas o fallas en la implementación de la Política Institucional presentados al comité institucional o quien haga sus veces
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.3 Etapa de identificación	21	Caracterización de los grupos de interés	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el diseño y entrega trámites y servicios a la medida y expectativas de los ciudadanos.	Documento de caracterización para la entrega de trámites y servicios de acuerdo con las expectativas ciudadanas
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.3 Etapa de identificación	22	Segmentación de la oferta según grupos de interés	Establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el fin de agrupar la oferta de trámites y servicios para los diferentes perfiles o audiencias específicas de ciudadanos y establecer canales apropiados para ofrecer servicios.	Segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés identificados e implementados. Información sistematizada a partir de los segmentos identificados
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Etapa de atención a peticiones	24	Niveles de atención	Establecer diferentes niveles de atención de acuerdo con el grado de complejidad de la petición realizada por la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, y la demanda de trámites y servicios identificados	Niveles de atención implementados en la entidad
2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Etapa de atención a peticiones	27	Seguimiento a atención de peticiones	Hacer seguimiento a los indicadores establecidos por la entidad para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos por la entidad, en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad.	Tablero de seguimiento a indicadores de atención a peticiones.
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención	33	Protocolos y procedimientos de servicio al ciudadano	Aplicar protocolos y procedimientos de servicio a la ciudadanía establecidos por la entidad.	Protocolos y procedimientos de servicio diseñados y puestos en práctica
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales	44	Sede electrónica	Implementar una sede electrónica de la entidad para la realización de trámites y servicios.	Sede electrónica en página web para trámites y servicios de la entidad en operación.
5. Certidumbre	5.2 Seguimiento al servicio	49	Publicar promesa de valor y medir satisfacción del ciudadano	Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano.	Existencia de la promesa de valor publicada o socializada con los ciudadanos Medición del índice de satisfacción ciudadana.

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
5. Certidumbre	5.3 Módulo de información pública	53	Publicación estadísticas de peticiones	Producir y difundir periódicamente en el sitio web, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad	Estadísticas publicadas en página Web
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.2 Pertinencia del servicio	59	Ajuste del servicio a preferencias ciudadanas	Realizar análisis de atributos de servicio y alternativas de canales a través de mecanismos o estrategias participativas para adecuar el ciclo de servicio a las preferencias y necesidades de los ciudadanos.	Atributos de servicio y alternativas de canales actualizados a partir de preferencias y necesidades ciudadanas

### Lineamientos Nivel Avanzado

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales.	1.3 Nivel técnico	14	Seguimiento a las acciones del defensor del ciudadano	Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento y acciones formuladas por la entidad por parte del Defensor Ciudadano.	Mecanismos de seguimiento a los planes de mejoramiento y acciones de mejora formuladas por la entidad.
3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención	35	Incentivos para mejorar el servicio	Implementar acciones que permitan reconocer e incentivar la labor desarrollada por los servidores asignados a los diferentes canales de atención, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Existencia de incentivos para los servidores
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	38	Omnicanalidad	Garantizar y promover estrategias de omnicanalidad dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.	Omnicanalidad implementada (Canales Múltiples de Atención Integrados)
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados	42	Herramientas tecnológicas para la accesibilidad	Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés.	Herramientas de accesibilidad implementadas (Referentes: Herramientas de MINTIC Centro de Relevancia de Llamadas / Servicio de Interpretación en Línea -SIEL)
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales	45	Protocolos de atención	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos de servicio implementados
4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	4.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales	47	Divulgación de procedimientos en los diferentes canales	Establecer y divulgar procedimientos institucionales para la producción y la generación de información de los distintos canales.	Diagramas de flujos de información para la producción y generación de información en los múltiples canales de atención
5. Certidumbre	5.2 Seguimiento al servicio	50	Análisis de datos visión 360	Establecer herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.	Herramienta de análisis de datos de visión 360° implementada
5. Certidumbre	5.2 Seguimiento al servicio	51	Homogenización de la información entregada	Establecer e implementar mecanismos de control que permitan evidenciar la homogeneización de la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención.	Instrumentos de control en la homogeneización de la información implementados
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.1 Estrategias para la prestación del servicio	54	Estrategias en redes sociales	Adoptar estrategias de interactividad con el ciudadano a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, entre otras).	Estrategias de interactividad implementadas a partir del uso redes sociales
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de	6.1 Estrategias para la prestación del	55	Ciclo de servicio con el ciudadano	Definir a través de un mapa del ciclo del servicio, la secuencia de los momentos de la verdad con el ciudadano.	Mapa del ciclo del servicio implementado

Componente	Subcomponente	Estándar	Lineamientos	Criterios de evaluación	Evidencia
servicio	servicio				
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.2 Pertinencia del servicio	57	Medición de la satisfacción ciudadana	Medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía del ciclo de servicio	Mecanismos de medición de percepción y satisfacción del ciclo de servicio implementados.
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.2 Pertinencia del servicio	58	Experiencias ciudadanas para ser replicadas	Identificar periódicamente experiencias ciudadanas que permitan crear valor en la entidad.	Experiencias ciudadanas identificadas y replicadas en la entidad
6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.3 Medición del servicio	61	Medición del flujo de trabajo para el ciclo de servicio	Implementar herramientas de sistematización de flujos de trabajo que le permita a la entidad hacer seguimiento al ciclo de servicio.	Herramientas de flujos de trabajo implementadas

**Anexo 3. Criterios Diferenciales – Política de Racionalización de Trámites  
Lineamientos Nivel Básico**

Lineamientos		Evidencia
Registro de trámites en el SUIT	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos -OPA-	Identificar los productos y/o servicios que entrega la entidad a los grupos de valor
		Identificar los trámites y OPA que están asociados a los productos y servicios de la entidad
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Verificar que la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT
		Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio
		Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)
Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos		
Priorización de trámites	Identificar trámites a priorizar	Identifique criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados por la entidad (Ej: quejas, volumen de solicitudes, costos, Planes de desarrollo, entre otros)
		Priorice los trámites a racionalizar de acuerdo con los criterios definidos
Racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites
		Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites
		Publicar la estrategia de racionalización de trámites (del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad
	Implementar las acciones de racionalización propuestas	Adelantar las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a los trámites propuestos a racionalizar
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Actualizar la información de los trámites racionalizados en el SUIT	
		Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT

**Lineamientos Nivel Intermedio**

Lineamientos		Evidencia
Registro de trámites en el SUIT	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos -OPA-	Identificar los productos y/o servicios que entrega la entidad a los grupos de valor que están asociados a los trámites que realiza el ciudadano.
		Identificar los trámites y OPA que están asociados a los productos y servicios de la entidad
		Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Verificar que la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT
		Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio
		Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)
Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos		
Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente		
Priorización de trámites	Identificar trámites a priorizar	Identifique criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados por la entidad (Ej: quejas, volumen de solicitudes, costos, Planes de desarrollo, entre otros)
		Priorice los trámites a racionalizar de acuerdo con los criterios definidos

Lineamientos		Evidencia
Racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites
		Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites
		Publicar la estrategia de racionalización de trámites (del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad
	Implementar las acciones de racionalización propuestas	Adelantar las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a los trámites propuestos a racionalizar
		Actualizar la información de los trámites racionalizados en el SUIT
		Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)
	Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT
		Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos
		Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)

### Lineamientos Nivel Avanzado

Lineamientos		Evidencias
Registro de trámites en el SUIT	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos -OPA-	Identificar los productos y/o servicios que entrega la entidad a los grupos de valor que están asociados a los trámites que realiza el ciudadano.
		Identificar los trámites y OPA que están asociados a los productos y servicios de la entidad
		Revisar información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad.
		Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
		Revisar si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características): inician por la solicitud del usuario, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce un derecho o cumple con una obligación y son oponibles o demandables por el usuario.
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Verificar que la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT
		Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio
		Presentar a consideración de los grupos de valor los actos administrativos que reglamentan los trámites
		Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)
		Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos
Priorización de trámites	Identificar trámites a priorizar	Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización
		Identifique criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados por la entidad (Ej: quejas, volumen de solicitudes, costos, Planes de desarrollo, entre otros)
		Priorice los trámites a racionalizar de acuerdo con los criterios definidos
Racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Realizar por lo menos un ejercicio de participación ciudadana para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados por la entidad
		Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites
		Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites
		Publicar la estrategia de racionalización de trámites (del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad
	Implementar las acciones de	Divulgar a los grupos de valor la estrategia de racionalización de trámites que la entidad va a implementar en la vigencia
	Adelantar las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a los trámites propuestos a racionalizar	

Lineamientos		Evidencias
racionalización propuestas		Actualizar la información de los trámites racionalizados en el SUIIT
		Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos		Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIIT
		Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos
		Identificar si como consecuencia de la implementación de las acciones de racionalización se han disminuido los riesgos de corrupción que se puedan estar presentando.
		Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)
		Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación
		Evaluar la satisfacción de los grupos de valor respecto a las acciones de racionalización implementadas

**Anexo 4. Criterios Diferenciales - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública  
Lineamientos Nivel Básico**

Lineamientos	Evidencias
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Aplicar el autodiagnóstico MIPG sobre participación ciudadana y rendición de cuentas
Construir la estrategias de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional	En el plan de desarrollo incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan. En planes de gestión hacer explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. Incorporar a planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana
Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en el PAAC	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas incluirla en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana	Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
	Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
	Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (CCA).
	Informar al público de proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, de las cuales dejará registro público.(CCA).
	Convocar veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión
	Facilitar la información a veedurías sobre temas objeto de vigilancia.
	Llevar un registro sistemático de las observaciones de las veedurías y evalúa los correctivos que surjan de sus recomendaciones.
	Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana, con intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando un grupo de diez (10) o más sordos señantes y/o sordociegos lo soliciten. (La Ley 982 de 2005, art 19 y 20).
Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas	Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana con captura de texto a pantalla cuando un grupo de (10) o más sordos señantes o hablantes lo soliciten.
	Publicar el mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.
	Publicar información para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.
	Convocar a eventos de diálogo.
Evaluar los resultados y retroalimentar	Realizar audiencias públicas participativas mínimo dos veces en el año
	Complementar los espacios de diálogo con medios electrónicos siempre y cuando existan condiciones para ello.
	Aplicar evaluación de audiencias públicas
	Publicar en la web memorias de audiencias
	Establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de la rendición de cuentas
	Responder por escrito en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y las publica en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

## Lineamientos Nivel Intermedio

Lineamientos	Evidencias
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Aplica autodiagnóstico y consulta otras fuentes (INT, DANE, otro)
Construir la estrategias de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional	En el plan de desarrollo incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan.
	En planes de gestión hacer explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.
	Incorporar a planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
	Identificar si las actividades contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
	Hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia.
Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en el PAAC	Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales.
	Formular estrategia de rendición de cuentas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana	Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
	Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
	Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
	Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (CCA).
	Informar al público de proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, de las cuales dejará registro público. (CCA).
	Convocar veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión
	Facilitar la información a veedurías sobre temas objeto de vigilancia.
	Llevar un registro sistemático de las observaciones de las veedurías y evalúa los correctivos que surjan de sus recomendaciones.
	Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana, con intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando un grupo de diez (10) o más sordos señantes y/o sordociegos lo soliciten. (La Ley 982 de 2005, art 19 y 20).
	Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana con captura de texto a pantalla cuando un grupo de (10) o más sordos señantes o hablantes lo soliciten.
	Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y la socializa previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación.
	Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.
	Convocar a las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.
	Publicar el mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.
Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas	Publica información para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.
	Convocar a eventos de diálogo.
	Realizar audiencias públicas participativas mínimo dos veces en el año
	Complementar los espacios de diálogo con medios electrónicos siempre y cuando existan condiciones para ello.
	Genera y analiza la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro considerando consulta sobre temas de interés, resultados de gestión y garantía de derechos.
	Publica la información a través de los diferentes canales de comunicación, garantizando actualización en página web, medios de difusión masiva y comunitarios.
Evaluar los resultados y retroalimentar	Prepara los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.
	Aplicar evaluación de audiencias públicas Publicar en la web memorias de audiencias

Lineamientos	Evidencias
	Establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de la rendición de cuentas
	Responder por escrito en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y las publica en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.
	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación.
	Publicar y divulgar los resultados, de forma masiva.

### Lineamientos Nivel Avanzado

Lineamientos	Evidencias
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Aplica autodiagnóstico y consulta otras fuentes (INT, DANE, otro) y a grupos de valor
Construir las estrategias de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional	Formular en el plan de desarrollo y en el de gestión, medidas explícitas para promover la participación ciudadana, definiendo presupuesto y vinculando grupos de valor en la formulación.
	Identificar si las actividades contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
	Hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia.
	Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales.
	Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)
	Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.
	Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.
	Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a opinar acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.
Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en el PAAC	Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente
	Formular estrategia de rendición de cuentas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
	Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
	Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas.
	Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes.
	Clasificar la información sobre la gestión realizada, los resultados de la gestión y el avance en la garantía de derechos
Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana	Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
	Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.
	Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
	Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
	Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (CCA).
	Informar al público de proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, de las cuales dejará registro público. (CCA).
	Convocar veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión
	Facilitar la información a veedurías sobre temas objeto de vigilancia.
Llevar un registro sistemático de las observaciones de las veedurías y evalúa los correctivos que surjan de sus recomendaciones.	
Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana, con intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando un grupo de diez (10) o más sordos	

Lineamientos	Evidencias
	<p>señantes y/o sordociegos lo soliciten.(La Ley 982 de 2005, art 19 y 20).</p> <p>Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana con captura de texto a pantalla cuando un grupo de (10) o más sordos señantes o hablantes lo soliciten.</p> <p>Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y la socializa previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación.</p> <p>Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.</p> <p>Convocar a las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.</p> <p>Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y la socializa previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación.</p> <p>Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.</p> <p>Convocar a las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.</p> <p>Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar.</p> <p>Publicar el mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.</p> <p>Utilizar medios electrónicos en ejercicios de participación con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés</p>
Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas	<p>Publica información para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.</p> <p>Convocar a eventos de diálogo.</p> <p>Realizar audiencias públicas participativas mínimo dos veces en el año</p> <p>Complementar los espacios de diálogo con medios electrónicos siempre y cuando existan condiciones para ello.</p> <p>Genera y analiza la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro considerando consulta sobre temas de interés, resultados de gestión y garantía de derechos.</p> <p>Publica la información a través de los diferentes canales de comunicación, garantizando actualización en página web, medios de difusión masiva y comunitarios.</p> <p>Prepara los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.</p> <p>Convoca a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas.</p> <p>Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas utilizando metodologías participativas presenciales complementando con los canales y mecanismos virtuales, además de audiencias públicas</p> <p>Promover el control social y la petición de cuentas sobre los resultados de la gestión</p>
Evaluar los resultados y retroalimentar	<p>Aplicar evaluación de audiencias públicas</p> <p>Publicar en la web memorias de audiencias</p> <p>Establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de la rendición de cuentas</p> <p>Responder por escrito en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y las publica en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.</p> <p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación.</p> <p>Publicar y divulgar los resultados, de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.</p> <p>Se deberá hacer especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías.</p> <p>Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.</p> <p>Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación.</p>

**Anexo 5. Criterios Diferenciales- Política Gestión del Conocimiento y la Innovación**

COMPONENTES	CATEGORÍAS	NIVEL BÁSICO	NIVEL INTERMEDIO	NIVEL AVANZADO	
1	Gestión del conocimiento general	Identificación general de la gestión del conocimiento en la entidad	Determinar más relevante para la entidad (conocimiento más importante para el logro de la misión de la entidad).	Determinar más relevante para la entidad (conocimiento más importante para el logro de la misión de la entidad).	
2			Identificar los medios, mecanismos, procedimientos y procesos para capturar, clasificar y organizar el conocimiento de la entidad.	Identificar los medios, mecanismos, procedimientos y procesos para capturar, clasificar y organizar el conocimiento de la entidad.	
3			Determinar acciones de mejora para la captura, clasificación y organización del conocimiento de la entidad (hacer accesible el conocimiento a los servidores de la entidad).	Determinar acciones de mejora para la captura, clasificación y organización del conocimiento de la entidad (hacer accesible el conocimiento a los servidores de la entidad).	
4			Elaborar un inventario exhaustivo de los conocimientos tangibles (documentos, registros digitales, datos, páginas de internet, etc.)	Elaborar un inventario exhaustivo de los conocimientos tangibles (documentos, registros digitales, datos, páginas de internet, etc.)	
5			Identificar las necesidades de conocimiento, a través del análisis de procesos, estudio de mercados, analítica de datos, evaluación de los productos y servicios, entre otros.	Identificar las necesidades de conocimiento, a través del análisis de procesos, estudio de mercados, analítica de datos, evaluación de los productos y servicios, entre otros.	
6			Determinar un programa de gestión del conocimiento con objetivos a corto, mediano y largo plazo para atender las necesidades de conocimiento.	Determinar un programa de gestión del conocimiento con objetivos a corto, mediano y largo plazo para atender las necesidades de conocimiento.	
7				Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y las acciones para su tratamiento.	Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y las acciones para su tratamiento.
8			Determinar estrategias de retención y transferencia del conocimiento para las personas próximas a encontrarse en alguna situación administrativa que lo amerite: retiro, traslado, encargo, licencia, comisión, entre otras.	Determinar estrategias de retención y transferencia del conocimiento para las personas próximas a encontrarse en alguna situación administrativa que lo amerite: retiro, traslado, encargo, licencia, comisión, entre otras.	Determinar estrategias de retención y transferencia del conocimiento para las personas próximas a encontrarse en alguna situación administrativa que lo amerite: retiro, traslado, encargo, licencia, comisión, entre otras.
9					Crear un grupo de gestión del conocimiento e innovación para liderar y promover las prácticas, acciones, actividades y proyectos en la materia.
10	Generación y producción del conocimiento de la entidad	Ideación	Definir los métodos de creación y promoción de ideas (ideación), tales como lluvia de ideas, cinco por qué, mapas mentales, juegos de roles, organizadores gráficos (storyboard), entre otros, para la entidad (es aquí donde los participantes exponen sus aportes para la construcción focalizada y colaborativa del conocimiento).	Definir los métodos de creación y promoción de ideas (ideación), tales como lluvia de ideas, cinco por qué, mapas mentales, juegos de roles, organizadores gráficos (storyboard), entre otros, para la entidad (es aquí donde los participantes exponen sus aportes para la construcción focalizada y colaborativa del conocimiento).	
11			Identificar los espacios de ideación (e innovación) de la entidad y la disponibilidad de su uso.	Identificar los espacios de ideación (e innovación) de la entidad y la disponibilidad de su uso.	
12			Socializar los métodos de creación y promoción de ideas y los espacios de ideación (e innovación) de la entidad.	Socializar los métodos de creación y promoción de ideas y los espacios de ideación (e innovación) de la entidad.	
13			Evaluar las ideas para determinar la alienación con las necesidades establecidas, viabilidad y priorización para	Evaluar las ideas para determinar la alienación con las necesidades establecidas, viabilidad y priorización para	Evaluar las ideas para determinar la alienación con las necesidades establecidas, viabilidad y priorización para actividades o proyectos

COMPONENTES	CATEGORÍAS	NIVEL BÁSICO	NIVEL INTERMEDIO	NIVEL AVANZADO
		actividades o proyectos dentro de la entidad.	actividades o proyectos dentro de la entidad.	dentro de la entidad.
14	Experimentación			Efectuar pruebas de experimentación a través de la evaluación de las posibles soluciones a las problemáticas encontradas, para posteriormente valorarlas y ensayarlas (experimentos, prototipos o pruebas piloto).
15				Analizar los resultados obtenidos de las pruebas de experimentación y finalmente se acepta, ajusta o descarta la posible solución propuesta inicialmente.
16	Innovación	Determinar la periodicidad en la generación de productos o servicios nuevos, o significativamente mejorados.	Determinar la periodicidad en la generación de productos o servicios nuevos, o significativamente mejorados.	Determinar la periodicidad en la generación de productos o servicios nuevos, o significativamente mejorados.
17		Determinar la utilización de métodos, de equipos y/o de conocimientos de nuevos o significativamente mejorados en el cumplimiento de los objetivos de la entidad	Determinar la utilización de métodos, de equipos y/o de conocimientos de nuevos o significativamente mejorados en el cumplimiento de los objetivos de la entidad	Determinar la utilización de métodos, de equipos y/o de conocimientos de nuevos o significativamente mejorados en el cumplimiento de los objetivos de la entidad
18				Definir estrategias para desarrollar la cultura de la innovación en la entidad.
19				Definir los tipos y métodos de innovación, tales como co-creación, pensamiento de diseño, modelo canvas, innovación abierta, laboratorios de innovación pública, entre otros, para la entidad.
20				Evaluar la incorporación del componente de I+D+I (Innovación, Desarrollo e Investigación) en la planeación estratégica de la entidad.
21				Determinar el total de actividades y proyectos de I+D+I emprendidos, y su metas asociadas.
22				Evaluar el proceso de documentación de los lineamientos en I+D+I para la estandarización, registro y conservación de las prácticas en esta materia.
23				Desarrollar las habilidades y competencias de los servidores públicos en innovación, previo diagnóstico de la entidad.
24				Formular, ejecutar y monitorear proyectos de innovación para atender necesidades de la entidad.
25				Evaluar los resultados de los proyectos de innovación en lo que participa la entidad.
26			Participar en eventos y actividades de innovación para divulgar los resultados y productos de los proyectos de innovación en los que ha participado la entidad y apropiar otros conocimientos requeridos.	Participar en eventos y actividades de innovación para divulgar los resultados y productos de los proyectos de innovación en los que ha participado la entidad y apropiar otros conocimientos requeridos.
27			Participar de los ecosistemas de innovación para promover la implementación de actividades y proyectos innovadores y el desarrollo del país.	
28	Investigación			Definir los tipos de investigación, tales como básica, experimental, aplicada (investigaciones sociales, económicas y/o culturales), para la

COMPONENTES	CATEGORÍAS	NIVEL BÁSICO	NIVEL INTERMEDIO	NIVEL AVANZADO
29				entidad.
30			Promover la participación de los servidores públicos en eventos académicos (presentación de ponencias, artículos de investigación, asistencia activa).	Desarrollar las habilidades y competencias de los servidores públicos en materia de investigación, previo diagnóstico de la entidad. Promover la participación de los servidores públicos en eventos académicos (presentación de ponencias, artículos de investigación, asistencia activa).
31				Formular, ejecutar, monitorear y evaluar proyectos de investigación para atender necesidades de la entidad (Ley 489 de 1998, en su artículo 117).
32				Participar en grupos de investigación y/o redes académicas relacionadas con la misión de la entidad.
33				Participar en eventos y actividades de investigación para divulgar los resultados y productos de los proyectos de innovación en los que ha participado la entidad y apropiar otros conocimientos requeridos.
34	Diagnóstico general	Determinar el periodo y estado de actualización de las tablas de retención documental de la entidad.	Determinar el periodo y estado de actualización de las tablas de retención documental de la entidad.	Determinar el periodo y estado de actualización de las tablas de retención documental de la entidad.
35		Efectuar un diagnóstico sobre el uso adecuado de los archivos físicos y electrónicos de la entidad.	Efectuar un diagnóstico sobre el uso adecuado de los archivos físicos y electrónicos de la entidad.	Efectuar un diagnóstico sobre el uso adecuado de los archivos físicos y electrónicos de la entidad.
36		Establecer el grado de acceso de los servidores públicos al conocimiento explícito de la entidad (documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), datos, piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones).	Establecer el grado de acceso de los servidores públicos al conocimiento explícito de la entidad (documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), datos, piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones).	Establecer el grado de acceso de los servidores públicos al conocimiento explícito de la entidad (documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), datos, piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones).
37	Herramientas para uso y apropiación	Evaluación	Identificar y evaluar los sistemas de información, gestores documentales, aplicativos, bases de datos, entre otros, de la entidad y, en caso de que sea necesario, plantear acciones de mejora (organización, depuración, clasificación, publicación periódica, entre otros).	Identificar y evaluar los sistemas de información, gestores documentales, aplicativos, bases de datos, entre otros, de la entidad y, en caso de que sea necesario, plantear acciones de mejora (organización, depuración, clasificación, publicación periódica, entre otros).
38			Determinar el grado de interoperabilidad de los sistemas de información, gestores documentales, aplicativos, bases de datos, entre otros, de la entidad.	Determinar el grado de interoperabilidad de los sistemas de información, gestores documentales, aplicativos, bases de datos, entre otros, de la entidad.
39			Establecer la interconexión con otros sistemas de información, aplicativos, entre otros, de entidades externas.	Establecer la interconexión con otros sistemas de información, aplicativos, entre otros, de entidades externas.
40	Banco de datos		Especificar la clasificación y el almacenamiento sistemático de información (en todos sus formatos) para la obtención de conjuntos de datos relevantes en corto tiempo para brindar información a los grupos de valor, por parte de la entidad.	Especificar la clasificación y el almacenamiento sistemático de información (en todos sus formatos) para la obtención de conjuntos de datos relevantes en corto tiempo para brindar información a los grupos de valor, por parte de la entidad.
41	Clasificación y mapa del conocimiento			Clasificar el capital intelectual de la entidad de acuerdo con los núcleos básicos del conocimiento.

COMPONENTES	CATEGORÍAS	NIVEL BÁSICO	NIVEL INTERMEDIO	NIVEL AVANZADO	
42				Recopilar el historial académico y de experiencia de las personas que laboran en la entidad para identificar y clasificar el conocimiento tácito de la entidad.	
43				Elaborar el mapa de conocimiento de la entidad y establecer que conocimiento requiere para gestionarlo.	
44	Priorización		Priorizar las necesidades de tecnología para la gestión del conocimiento en la entidad.	Priorizar las necesidades de tecnología para la gestión del conocimiento en la entidad.	
45	Diagnóstico general	Determinar que herramientas de analítica institucional actualmente utiliza la entidad (hojas de cálculo, paquetes estadísticos, visualización en línea, programas especializados).	Determinar que herramientas de analítica institucional actualmente utiliza la entidad (hojas de cálculo, paquetes estadísticos, visualización en línea, programas especializados).	Determinar que herramientas de analítica institucional actualmente utiliza la entidad (hojas de cálculo, paquetes estadísticos, visualización en línea, programas especializados).	
46		Establecer la periodicidad de la medición de la gestión para obtener datos claves y análisis que permitan reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas.	Establecer la periodicidad de la medición de la gestión para obtener datos claves y análisis que permitan reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas.	Establecer la periodicidad de la medición de la gestión para obtener datos claves y análisis que permitan reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas.	
47	Planeación		Efectuar un plan de analítica para la entidad (generación y actualización de datos abiertos, programación de análisis de datos e información, creación de visualización, etc.).	Efectuar un plan de analítica para la entidad (generación y actualización de datos abiertos, programación de análisis de datos e información, creación de visualización, etc.).	
48			Generar los lineamientos en materia de analítica institucional para establecer la política y documentos para el tratamiento, análisis y visualización de los datos e información de la entidad.	Generar los lineamientos en materia de analítica institucional para establecer la política y documentos para el tratamiento, análisis y visualización de los datos e información de la entidad.	
49	Analítica institucional			Crear un grupo de gestión del conocimiento e innovación para liderar y promover las prácticas, acciones, actividades y proyectos en la materia.	
50				Desarrollar las habilidades y competencias de los servidores públicos en analítica, previo diagnóstico de la entidad.	
51			Especificar el grado de actualización y completitud de los datos abiertos de la entidad con los cuales refleja su gestión.	Especificar el grado de actualización y completitud de los datos abiertos de la entidad con los cuales refleja su gestión.	
52		Ejecución de análisis y visualización de datos e información	Efectuar análisis de los datos e información derivados de las herramientas de medición y evaluación de la entidad (indicadores, riesgos, medición de la satisfacción de usuarios, informes de gestión, resultados de auditoría, entre otros), de manera integral, con el propósito de fortalecer la visión estratégica de las personas que laboran en la entidad.	Efectuar análisis de los datos e información derivados de las herramientas de medición y evaluación de la entidad (indicadores, riesgos, medición de la satisfacción de usuarios, informes de gestión, resultados de auditoría, entre otros), de manera integral, con el propósito de fortalecer la visión estratégica de las personas que laboran en la entidad.	Efectuar análisis de los datos e información derivados de las herramientas de medición y evaluación de la entidad (indicadores, riesgos, medición de la satisfacción de usuarios, informes de gestión, resultados de auditoría, entre otros), de manera integral, con el propósito de fortalecer la visión estratégica de las personas que laboran en la entidad.
53			Divulgar los análisis de la gestión de la entidad.	Divulgar los análisis de la gestión de la entidad.	Divulgar los análisis de la gestión de la entidad.
54				Elaborar visualizaciones periódicas de los datos de la entidad para divulgar su gestión.	Elaborar visualizaciones periódicas de los datos de la entidad para divulgar su gestión.
55					Desarrollar análisis comparativos de la gestión de la entidad con otras entidades para determinar el grado avance de las políticas a cargo.
56				Desarrollar análisis descriptivos, predictivos y prospectivos para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad.	
57				Realizar la medición de la gestión del conocimiento para la entidad.	

COMPONENTES	CATEGORÍAS	NIVEL BÁSICO	NIVEL INTERMEDIO	NIVEL AVANZADO	
58				Implementar nuevas tecnologías en analítica.	
59	Establecimiento de acciones fundamentales	Generar un programa de buenas prácticas y lecciones aprendidas.	Generar un programa de buenas prácticas y lecciones aprendidas.	Generar un programa de buenas prácticas y lecciones aprendidas.	
60		Documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad y efectuar su divulgación.	Documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad y efectuar su divulgación.	Documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad y efectuar su divulgación.	
61		Documentar la memoria institucional y efectuar su divulgación.	Documentar la memoria institucional y efectuar su divulgación.	Documentar la memoria institucional y efectuar su divulgación.	
62		Definir estrategias de comunicación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad para fortalecer las capacidades de los servidores públicos y su capital intelectual.	Definir estrategias de comunicación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad para fortalecer las capacidades de los servidores públicos y su capital intelectual.	Definir estrategias de comunicación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad para fortalecer las capacidades de los servidores públicos y su capital intelectual.	
63			Promover la implementación de buenas prácticas al interior de la entidad (proyectos ejemplares del Banco de Éxitos, proyectos destacados de los catalizadores de innovación, entre otros).	Promover la implementación de buenas prácticas al interior de la entidad (proyectos ejemplares del Banco de Éxitos, proyectos destacados de los catalizadores de innovación, entre otros).	
64				Definir estrategias de enseñanza-aprendizaje para la entidad.	
65	Estrategias de enseñanza-aprendizaje		Generar proyectos de aprendizaje en equipo de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad (los servidores públicos identificados por el grado de conocimiento de la entidad y/o de una necesidad específica pueden ser idóneos para participar en estos proyectos)	Generar proyectos de aprendizaje en equipo de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad (los servidores públicos identificados por el grado de conocimiento de la entidad y/o de una necesidad específica pueden ser idóneos para participar en estos proyectos)	
66	Cultura de compartir y difundir	Difundir el conocimiento de la entidad periódicamente a través de los medios y mecanismos identificados.	Difundir el conocimiento de la entidad periódicamente a través de los medios y mecanismos identificados.	Difundir el conocimiento de la entidad periódicamente a través de los medios y mecanismos identificados.	
67		Generar espacios de retroalimentación para fomentar la co-creación del conocimiento de la entidad.	Generar espacios de retroalimentación para fomentar la co-creación del conocimiento de la entidad.	Generar espacios de retroalimentación para fomentar la co-creación del conocimiento de la entidad.	
68				Participar activamente en espacios de gestión del conocimiento como webinars, grupos de discusión, foros o espacios de comunicación en doble vía que dan paso a la evaluación y mejora del conocimiento de la entidad.	
69		Consolidación de la cultura de compartir y difundir			Fomentar la participación activa en redes de conocimiento, comunidades de práctica o equipos transversales para intercambiar experiencias, abordar la solución a problemas, fomentar el aprendizaje y la innovación pública, desde perspectivas diferentes, entre entidades que tienen un interés particular y/o han trabajado en temas comunes.
70					Participar y/o generar alianzas con laboratorios de innovación para fomentar la generación de soluciones, así como de nuevos o mejorados métodos y tecnologías para la entidad.
71			Promover la cooperación técnica con otras entidades, instituciones y/u organismos que potencien el conocimiento de la entidad.	Promover la cooperación técnica con otras entidades, instituciones y/u organismos que potencien el conocimiento de la entidad.	

**Anexo 6. Criterios Diferenciales- Política de Control Interno  
MECI Básico**

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Ambiente de Control	<p>Diseñar, mantener y mejorar el sistema de Control Interno SCI</p> <p>Promover la integridad (valores), el cumplimiento de estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, para lo cual es útil documentar los valores y principios adoptados por la entidad</p> <p>Formular los planes, programas y proyectos de la entidad, alineados con su propósito fundamental</p> <p>Brindar condiciones para contar una estructura organizacional (organigrama), un manual de funciones y unos procesos formalizados, acordes con los planes de la entidad</p> <p>Gestionar el talento humano de acuerdo con el marco normativo que rige para la entidad</p>	<p>Promover y cumplir, a través de su ejemplo, los estándares de conducta y los principios del servicio público</p> <p>Informar al representante legal sobre el funcionamiento de la entidad y el desempeño de los responsables en el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Cumplir las políticas y estrategias establecidas para una gestión del talento humano acorde con el marco normativo</p> <p>Listar y remitir los principales informes que debe rendir a instancias nacionales, departamentales o municipales.</p> <p>En el marco del comité departamental, municipal o distrital de gestión y desempeño, poner a consideración las necesidades de capacitación en temas de gestión como planeación, procesos, procedimientos, indicadores, riesgos, entre otros. Si no es posible canalizar estas necesidades, revisar las ofertas de capacitación con Función Pública, ESAP o SENA, instancias con las cuales no se requeriría disposición de recursos económicos.</p> <p>En las entidades donde no se cuente con empleos de carácter gerencial o responsables de procesos, se entenderá que esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal</p>	<p>Para este componente no aplica la segunda línea de defensa.</p>	<p>Verificar y evaluar la actividad administrativa, a través de seguimientos, o si le es posible a la entidad, hacer auditorías internas</p> <p>Aplicar al menos 2 procesos de autoevaluación en el año que permita establecer el nivel de cumplimiento en las metas establecidas para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p> <p>En el marco del comité departamental, municipal o distrital de auditoría considerar la viabilidad de recibir apoyo para evaluaciones independientes, definiendo 1 o 2 temas críticos a los cuales se pueda aplicar procesos de auditoría.</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Evaluación de Riesgos	<p>Como requisito para la gestión del riesgo, formular los planes, programas y proyectos de la entidad, alineados con su propósito fundamental</p> <p>Dar línea y supervisar la gestión de los riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de los planes, programas y proyectos</p>	<p>En las entidades donde no se cuente con empleos de carácter gerencial o responsables de procesos, se entenderá que esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal. En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán:</p> <p>Identificar y valorar los riesgos que afectan la gestión de la entidad</p> <p>Definir y diseñar los controles a los riesgos</p> <p>Aplicar los controles diseñados</p> <p>Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como en la prestación del servicio y/o relacionados con el logro de los objetivos</p> <p>Implementar procesos para identificar y detectar fraudes, y revisar la exposición de la entidad al fraude</p>	<p>En entidades donde no se cuente con jefes de planeación o líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal. En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán:</p> <p>Verificar que los controles definidos se apliquen de acuerdo con lo previsto</p> <p>Verificar la adecuada identificación y control de los riesgos de fraude y corrupción efectuada por la alta dirección de la entidad</p>	<p>Verificar y evaluar, a través de seguimientos, o si es posible, de auditorías internas la efectividad de los controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad.</p> <p>A partir de estas verificaciones, informar a quien corresponda sobre posibles cambios identificados, que podrían tener un impacto significativo en el SCI y alertar sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en las áreas objeto de seguimiento.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial.</p> <p>En el marco del comité departamental, municipal o distrital de auditoría considerar la viabilidad de recibir apoyo para evaluaciones independientes, definiendo 1 o 2 temas críticos a los cuales se pueda aplicar procesos de auditoría.</p>
Actividades de Control	<p>Dar línea y verificar que en los procesos se establezcan actividades de control necesarias.</p> <p>Establecer las políticas de operación encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales y verificar su cumplimiento.</p>	<p>En las entidades donde no se cuente con empleos de carácter gerencial o responsables de procesos, se entenderá que esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal. En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán:</p> <p>Establecer actividades de control necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de las funciones a su cargo.</p> <p>Mantener controles internos efectivos para la gestión en el día a día.</p>	<p>En entidades donde no se cuente con jefes de planeación o líderes de sistemas o comités de riesgos, esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal.</p> <p>En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán verificar que en cada proceso se esté integrando las actividades de control en la evaluación de riesgos.</p>	<p>Verificar y evaluar, a través de seguimientos, o si es posible, de auditorías internas:</p> <p>El cumplimiento de las actividades de control establecidas en los diferentes procesos de la entidad.</p> <p>La efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
		Diseñar e implementar procesos y procedimientos		<p>planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial.</p> <p>En el marco del comité departamental, municipal o distrital de auditoría considerar la viabilidad de recibir apoyo para evaluaciones independientes, definiendo 1 o 2 temas críticos a los cuales se pueda aplicar procesos de auditoría.</p>
Información y Comunicación	<p>Identificar qué tipo de información requiere la entidad, para controlar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Definir los procedimientos y mecanismos a través de los cuales la entidad va a dar a conocer la información que produce tanto hacia dentro como afuera de la entidad, buscando que ésta sea confiable, oportuna y refleje la realidad de la gestión.</p> <p>Establecer mecanismos para el reporte de información a otras entidades y organismos y tener cuidado con el tratamiento que se le debe dar a la información de carácter reservado.</p> <p>Establecer mecanismos claros y oportunos para comunicarse con la ciudadanía.</p>	<p>En las entidades donde no se cuente con empleos de carácter gerencial o responsables de procesos, se entenderá que esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal. En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán:</p> <p>Generar información que dé cuenta de las actividades cotidianas y facilite el seguimiento y control a la gestión</p> <p>Desarrollar y mantener procesos de comunicación facilitando el ejercicio del control interno.</p> <p>Utilizar y promover los mecanismos de comunicación con la ciudadanía</p> <p>Asegurar el flujo de información relevante y oportuna con organismos de control y otros entes externos</p> <p>Informar sobre los resultados de la gestión a su cargo</p>	<p>En entidades donde no se cuente con jefes de planeación o líderes de sistemas o comités de riesgos, esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal.</p> <p>En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán verificar que la información que se produce en la entidad sea la requerida y permita el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p>	<p>Verificar y evaluar, a través de seguimientos, o si le es posible, de auditorías internas, que la información que se genera en la entidad sea oportuna, confiable e integra, los posibles incumplimientos a alguna de estas condiciones, así como los mecanismos de comunicación utilizados, identificando los aspectos que se requieren fortalecer.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial.</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Actividades de Monitoreo	<p>Revisar las evaluaciones de gestión, incluidas las de la gestión del riesgo</p> <p>De ser el caso, aprobar el Plan Anual de Auditoría propuesto por el jefe de control interno o quien haga sus veces</p> <p>Tomar decisiones estratégicas para encaminar la gestión hacia el logro de los resultados, en caso de detectarse deficiencias en los ejercicios de evaluación, o si le es posible, en la evaluación independiente</p>	<p>En las entidades donde no se cuente con empleos de carácter gerencial o responsables de procesos, se entenderá que esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal. En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán:</p> <p>Llevar a cabo evaluaciones para monitorear el estado del Sistema de Control Interno</p> <p>Monitorear e informar sobre deficiencias de los controles y proponer los ajustes que sean del caso.</p> <p>Realizar los ajustes en las acciones del día a día, cuando se encuentren incumplimientos en la gestión, como resultado de las acciones de monitoreo.</p> <p>Consolidar y generar información vital para la toma de decisiones.</p>	<p>En entidades donde no se cuente con jefes de planeación o líderes de sistemas o comités de riesgos, esta responsabilidad está inmersa en el trabajo que hace el representante legal.</p> <p>En aquellas en las que se cuente con estos servidores, estos deberán verificar que las acciones de mejora o ajuste a las desviaciones o incumplimientos identificados, se hayan ejecutado y contribuido al logro de los resultados.</p>	<p>Evaluar de manera independiente la gestión institucional y el Sistema de Control Interno, a través de herramientas de seguimiento, y en lo posible, de auditoría interna.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial.</p> <p>En el marco del comité departamental, municipal o distrital de auditoría considerar la viabilidad de recibir apoyo para evaluaciones independientes, definiendo 1 o 2 temas críticos a los cuales se pueda aplicar procesos de auditoría.</p>

#### MECI Intermedio

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Ambiente de Control	<p>Diseñar, mantener y mejorar el sistema de Control Interno SCI</p> <p>Promover la integridad (valores), el cumplimiento de estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, para lo cual es útil definir un código de ética, adoptar el código de integridad propuesto por Función Pública o un documento equivalente</p> <p>Orientar el direccionamiento estratégico y formular los</p>	<p>Promover y cumplir, a través de su ejemplo, los estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, establecidos en el código de ética, el código de integridad propuesto por Función Pública o un documento equivalente. Es recomendable definir sesiones o reuniones con sus equipos de trabajo que faciliten un intercambio de información y análisis sobre posibles desviaciones que se estén presentando.</p> <p>Cumplir los lineamientos del direccionamiento estratégico y la planeación institucional, e informar al</p>	<p><b>Para las Oficinas de Planeación o quienes hacen sus veces:</b></p> <p>Generar reportes a los líderes de proceso sobre el ejercicio de la gestión y del seguimiento a los riesgos, con el fin de tomar acciones preventivas frente a situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.</p> <p>Trabajar coordinadamente con los líderes de proceso y demás responsables para incorporar</p>	<p>Hacer seguimiento a la apropiación de los valores y principios del servicio público, por parte de los servidores</p> <p>Hacer seguimiento para verificar la efectividad de los controles previstos por la entidad para el desarrollo de su gestión</p> <p>Hacer seguimiento o evaluación a la gestión institucional en los procesos, programas o proyectos de forma periódica que facilite consolidar el Informe</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
	<p>planes, programas y proyectos de la entidad, alineados con su propósito fundamental</p> <p>Brindar condiciones para contar con una estructura organizacional (organigrama), un manual de funciones y unos procesos formalizados, acordes con los planes de la entidad</p> <p>Gestionar el talento humano de acuerdo con el marco normativo que rige para la entidad</p> <p>Analizar la información proveniente de los reportes clave definidos (financieros, contables, resultados de gestión, contratación, ejecución presupuestal)</p> <p>Analizar los resultados de la evaluación del desempeño y los resultados de la gestión, con el fin de considerar posibles ajustes a las acciones de talento humano que se vienen implementando, en temas de capacitación, incentivos, programas de bienestar u otras que se estén adelantando.</p>	<p>representante legal sobre la gestión de la entidad y avance en el logro de resultados y cumplimiento de objetivos, para tomar las decisiones a que haya lugar.</p> <p>Cumplir las políticas y estrategias establecidas para el desarrollo de los servidores a su cargo, evaluar su desempeño y promover el diseño de planes de mejoramiento individual.</p> <p><b>Para el área de Talento Humano o quienes hacen sus veces, se requiere:</b></p> <p>Facilitar la implementación y apropiación del código de ética, el código de integridad propuesto por Función Pública o un documento equivalente, por parte de los servidores públicos.</p> <p>Evaluar el clima laboral y establecer las acciones para su fortalecimiento.</p> <p>Monitorear el cumplimiento de los planes de desarrollo del talento humano (PIC, Programas de Bienestar y de Calidad de vida laboral) y determinar las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>Consolidar información sobre los procesos de evaluación de desempeño de los servidores y generar reportes que faciliten a la alta dirección tomar decisiones en material de talento humano.</p> <p>Las áreas de control disciplinario y los grupos de apoyo que reciban y tramiten temas de convivencia brindan el apoyo necesario a la entidad, de acuerdo con las funciones normativas que les corresponde</p>	<p>procesos de autoevaluación sistemáticos que permitan contar con información a tiempo y confiable sobre la gestión de la entidad.</p> <p><b>Oficinas, Grupos de Trabajo Internos o Responsables del control disciplinario interno les corresponde:</b></p> <p>Generar las alertas a que haya lugar en relación con los incumplimientos al código de ética, código de integridad propuesto por Función Pública o documento equivalente, o sobre posibles situaciones de fraude o corrupción.</p> <p>Generar reportes a la alta dirección sobre los procesos disciplinarios que adelanta y en especial aquellos en los que la Procuraduría General de la Nación haya asumido el poder preferente para investigar.</p>	<p>Annual de Evaluación por Áreas o Dependencias establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39.</p> <p>Hacer seguimiento para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias de gestión del talento humano</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>
Evaluación de Riesgos	Como requisito para la gestión del riesgo,, establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la entidad	Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales  Definir y diseñar los controles a los riesgos	Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos y evaluar si la valoración del riesgo es la apropiada	Comunicar al Comité de Coordinación de Control Interno (si la entidad cuenta con él) posibles cambios e impactos en la evaluación del riesgo, detectados en seguimientos o auditorías internas

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
	<p>Establecer la política de administración del riesgo</p> <p>Hacer seguimiento a la gestión institucional, incluida la administración de los riesgos y la aplicación de controles</p> <p>En las entidades donde se conforme el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, este evalúa y da línea sobre la administración de los riesgos en la entidad</p>	<p>Gestionar los riesgos con base en la política de administración del riesgo</p> <p>Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como en la prestación del servicio</p> <p>Elaborar los mapas de riesgo, incluidos los riesgos de corrupción</p> <p>Implementar procesos para identificar, disuadir y detectar fraudes; y revisar la exposición de la entidad al fraude con el jefe de control interno de la entidad (en caso de que haya).</p>	<p>Asegurar que las evaluaciones de riesgo y control incluyan riesgos de fraude</p> <p>Supervisar y emitir recomendaciones sobre la implementación de los controles y monitorear cambios en los riesgos</p> <p>Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo</p> <p>Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas</p>	<p>Revisar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad</p> <p>Alertar sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en las áreas objeto de seguimiento o auditoría interna</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>
Actividades de Control	<p>Establecer los niveles de autoridad y responsabilidad frente a la implementación de las actividades de control y verificar que en los procesos se realicen dichas actividades.</p> <p>Establecer las políticas de operación encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de controles.</p>	<p>Establecer actividades de control que contribuyan a garantizar el cumplimiento de los objetivos del proceso y cumpla con la autoridad y responsabilidad de sus competencia.</p> <p>Mantener controles internos efectivos para ejecutar la gestión del riesgo y el control en el día a día.</p> <p>Diseñar e implementar procedimientos y supervisar la ejecución de esos por parte de los servidores públicos a su cargo.</p> <p>Establecer responsabilidades para el desarrollo de las actividades de control.</p>	<p>Verificar que cada proceso cuente con actividades de control que garanticen el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos.</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la Primera Línea de Defensa</p> <p>Brindar asistencia a la Primera Línea de Defensa en el desarrollo y comunicación de políticas y procedimientos</p> <p>Asegurar que los riesgos son monitoreados acorde con la política de administración de riesgo establecida para la entidad</p> <p>Revisar periódicamente las actividades de control para determinar su relevancia y actualizarlas de ser necesario</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la</p>	<p>Verificar el cumplimiento de las actividades de control establecidas en los diferentes procesos de la entidad.</p> <p>Verificar que los controles estén diseñados e implementados de manera efectiva y operen efectivamente para controlar los riesgos</p> <p>Suministrar recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los controles</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
			<p>Primera Línea de Defensa</p> <p>Monitorear los riesgos y controles tecnológicos</p> <p>Establecer procesos para monitorear y evaluar el desarrollo de exposiciones al riesgo relacionadas con tecnología nueva y emergente</p> <p>Grupos como los departamentos de seguridad de la información también pueden desempeñar papeles importantes en la selección, desarrollo y mantenimiento de controles sobre la tecnología, según lo designado por la administración.</p>	
Información y Comunicación	<p>Identificar la información que requiere la entidad y responder por la fiabilidad, integridad y seguridad de la información. Esta responsabilidad incluye toda la información crítica de la entidad independientemente de la forma como se genere, se procese y se almacene la información.</p> <p>Establecer políticas apropiadas para el reporte de información fuera de la entidad y directrices sobre información de carácter reservado; personas autorizadas para brindar información; regulaciones de privacidad y tratamiento de datos personales.</p> <p>Establecer mecanismos de comunicación con la ciudadanía, grupos de valor y con organismos gubernamentales o de control</p>	<p>Gestionar la información que da cuenta de las actividades cotidianas, comunicándola a toda la entidad</p> <p>Desarrollar y mantener procesos de comunicación interna, facilitando que todos los servidores entiendan y lleven a cabo sus responsabilidades de control interno</p> <p>Facilitar canales de comunicación con los grupos de valor</p> <p>Asegurar que entre los procesos fluya información relevante y oportuna, así como hacia los ciudadanos, los grupos de valor y organismos gubernamentales o de control</p> <p>Informar sobre la evaluación a la gestión institucional y los resultados.</p>	<p>Recopilar información y comunicarla adecuadamente a la Primera y Tercera Línea de Defensa con respecto a controles específicos.</p> <p>Apoyar el monitoreo de canales de comunicación internos y externos.</p> <p>Proporcionar información sobre los avances y resultados de la gestión institucional y de la gestión del riesgo</p> <p>Comunicar a la alta dirección asuntos que afectan el funcionamiento del control interno</p>	<p>Evaluar periódicamente las prácticas de confiabilidad e integridad de la información de la entidad y presentar recomendaciones para la mejora.</p> <p>Hacer seguimiento a la confiabilidad e integridad de la información y su exposición a riesgo.</p> <p>Comunicar a la Primera y Segunda Línea de Defensa, aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 estas funciones serán asumidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Actividades de Monitoreo	<p>Analizar las evaluaciones de la gestión del riesgo, elaboradas por la Segunda Línea de Defensa y tomar las decisiones de mejora a que haya a lugar.</p> <p>Asegurar que los servidores responsables (tanto de la Segunda como de la Tercera Línea Defensa) cuenten con los conocimientos necesarios para atender sus responsabilidades.</p> <p>Tomar las decisiones estratégicas para encaminar la gestión hacia el logro de los resultados, en caso de detectarse deficiencias en los ejercicios de autoevaluación y evaluación independiente.</p> <p>En las entidades donde se conforme el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, este aprueba el Plan Anual de Auditoría propuesto por el jefe de control interno o quien haga sus veces.</p>	<p>Efectuar seguimiento a los riesgos y controles de cada proceso y proponer las mejoras a que haya a lugar.</p> <p>Realizar evaluaciones continuas para determinar los avances en la gestión, logro de resultados y cumplimiento de objetivos y, en caso de detectarse deficiencias, tomar los correctivos del caso.</p> <p>Comunicar deficiencias a la alta dirección o a las partes responsables para tomar las medidas correctivas, según corresponda.</p> <p>Tomar las acciones de mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el proceso de planeación.</p>	<p>Proporcionar información sobre los avances y resultados de la gestión institucional y de la gestión del riesgo y proponer acciones de mejora que contribuyan a alcanzar los resultados esperados.</p> <p>Suministrar información a la alta dirección sobre el monitoreo llevado a cabo a la gestión del riesgo y proponer las acciones de mejora a que haya a lugar.</p>	<p>Establecer e implementar un plan anual de auditoría interna, en el que se prioricen los procesos o proyectos institucionales de mayor exposición a los riesgos.</p> <p>Evaluar si los controles son efectivos para mitigar los riesgos institucionales; en caso de identificar debilidades, hacer recomendaciones.</p> <p>Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento y verificar el impacto de los mismos en la mejor de la gestión institucional.</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el párrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 estas funciones serán asumidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

**MECI Avanzado**

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Ambiente de Control	<p>Diseñar, mantener y mejorar el Sistema de Control Interno SCI</p> <p>Promover la integridad (valores), el cumplimiento de estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, para lo cual es útil definir un código de ética, adoptar el código de integridad propuesto por Función Pública o un documento equivalente</p> <p>Liderar el Direccionamiento Estratégico de la entidad y adoptar los planes, programas y proyectos de la</p>	<p>Promover y cumplir, a través de su ejemplo, los estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, establecidos en el código de ética, código de integridad propuesto por Función Pública o documento equivalente. Es recomendable definir sesiones o reuniones que faciliten un intercambio de información y análisis sobre posibles desviaciones que se estén presentando</p> <p>Cumplir los lineamientos del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional, e informar al Representante Legal sobre la gestión de la entidad y</p>	<p><b>Para las Oficinas de Planeación o quienes hacen sus veces:</b></p> <p>Generar reportes a los líderes de proceso sobre el ejercicio de la gestión y del seguimiento a los riesgos, con el fin de tomar acciones preventivas frente a situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.</p> <p>Trabajar coordinadamente con los líderes de proceso y demás responsables para incorporar procesos de autoevaluación sistemáticos que permitan contar con</p>	<p>Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría:</p> <p>Hacer seguimiento a la apropiación de los valores y principios del servicio público, por parte de los servidores, con base en los resultados de las estrategias y acciones adelantadas por parte del área de talento humano o quien haga sus veces</p> <p>Hacer seguimiento para verificar la efectividad de los controles previstos por la entidad para el desarrollo de su gestión</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
	<p>entidad, alineados con su propósito fundamental y los mecanismos y responsables para ejercer su seguimiento y evaluación</p> <p>Determinar las políticas y estrategias que aseguran que la estructura, procesos, funciones, autoridad y responsabilidad, estén claramente definidas para el logro de los objetivos de la entidad</p> <p>Adoptar manuales de procesos y procedimientos</p> <p>Alinear la gestión del talento humano con la planeación institucional (planeación del talento humano) y hacerlo de acuerdo con el marco normativo que regula a la entidad</p> <p>Analizar la información proveniente de los reportes clave definidos (financieros, contables, resultados en la gestión, contratación, ejecución presupuestal)</p> <p>Analizar los resultados de la evaluación del desempeño de los servidores, así como los resultados de la gestión, con el fin de considerar posibles ajustes a las acciones de talento humano que se vienen implementando, en temas de capacitación, incentivos, programas de bienestar u otras que se estén adelantando</p>	<p>avance en el logro de resultados y cumplimiento de objetivos, para tomar las decisiones a que haya lugar</p> <p>Cumplir las políticas y estrategias establecidas para el desarrollo de los servidores a su cargo, evaluar su desempeño y promover el diseño de planes de mejoramiento individual.</p> <p><b>Para el área de Talento Humano o quienes hacen sus veces, se requiere:</b></p> <p>Facilitar la implementación y apropiación del código de ética, código de Integridad propuesto por función pública o documento equivalente, por parte de los servidores públicos</p> <p>Evaluar el clima laboral y establecer las acciones para su fortalecimiento</p> <p>Monitorear el cumplimiento e impacto de los planes de desarrollo del talento humano (PIC, Programas de Bienestar y de Calidad de vida laboral) y determinar las acciones de mejora correspondientes</p> <p>Consolidar información sobre los procesos de evaluación de desempeño de los servidores y generar reportes que faciliten a la Alta Dirección tomar decisiones en material de talento humano</p> <p>Las áreas de control disciplinario y los grupos de apoyo que reciban y tramiten temas de convivencia brindan el apoyo necesario a la entidad, de acuerdo con las funciones normativas que les corresponde</p>	<p>información a tiempo y confiable sobre la gestión de la entidad.</p> <p><b>Oficinas, Grupos de Trabajo Internos o Responsables del control disciplinario interno les corresponde:</b></p> <p>Generar las alertas a que haya lugar en relación con los incumplimientos al código de ética, código de integridad propuesto por Función Pública o documento equivalente, o sobre posibles situaciones de fraude o corrupción.</p> <p>Generar reportes a la Alta Dirección sobre los procesos disciplinarios que adelanta y en especial aquellos en los que la Procuraduría General de la Nación haya asumido el poder preferente para investigar</p>	<p>Hacer seguimiento o evaluación a la gestión institucional en los procesos, programas o proyectos de forma periódica que facilite consolidar el Informe Anual de Evaluación por Áreas o Dependencias establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39</p> <p>Hacer seguimiento o evaluación a las políticas y estrategias de gestión del talento humano implementadas en la entidad</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Evaluación de Riesgos	<p>Como requisito para la gestión del riesgo, establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la entidad</p> <p>Establecer la Política de Administración del Riesgo</p> <p>Hacer seguimiento a la gestión institucional, incluida la administración de los riesgos y la aplicación de controles</p> <p>El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, evalúa y da línea sobre la administración de los riesgos en la entidad</p>	<p>Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales</p> <p>Definir y diseñar los controles a los riesgos</p> <p>Gestionar los riesgos con base en la política de administración del riesgo</p> <p>Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como en la prestación del servicio y/o relacionados con el logro de los objetivos</p> <p>Elaborar los mapas de riesgo, incluidos los riesgos de corrupción</p> <p>Implementar procesos para identificar, disuadir y detectar fraudes; y revisan la exposición de la entidad al fraude con el auditor interno de la entidad (en caso de que haya)</p> <p>Contar con responsables de riesgo en todos los procesos y/o áreas funcionales</p>	<p>Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos y evaluar si la valoración del riesgo es la apropiada</p> <p>Asegurar que las evaluaciones de riesgo y control incluyen riesgos de fraude</p> <p>Monitorear cambios en los riesgos institucionales</p> <p>Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo</p> <p>Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas</p> <p>Hacer seguimiento a los resultados de las acciones emprendidas para mitigar los riesgos</p>	<p>Identificar y evaluar cambios que podrían tener un impacto significativo en el SCI, durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna</p> <p>Comunicar al Comité de Coordinación de Control Interno posibles cambios e impactos en la evaluación del riesgo, detectados en las auditorías internas</p> <p>Revisar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos de la entidad</p> <p>Alertar sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en las áreas auditadas</p> <p>Informar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno sobre los cambios que podrían tener un impacto significativo en el SCI, identificados durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna</p> <p>Las oficinas de control interno como control de controles debe ejercer el rol de evaluación de la gestión del riesgo y del área funcional encargada de liderarlo (oficina de planeación)</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el párrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Actividades de Control	<p>Establecer los niveles de autoridad y responsabilidad frente a la implementación de las actividades de control y verificar que en los procesos se realicen las actividades de control necesarias, para abordar y mitigar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales</p> <p>Establecer las políticas de operación encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales</p> <p>Hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de controles</p>	<p>Establecer actividades de control que contribuyan a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos del proceso, se llevan a cabo de manera efectiva, para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Mantener controles internos efectivos para ejecutar la gestión del riesgo y el control en el día a día</p> <p>Diseñar e implementar procedimientos detallados que sirvan como controles y supervisar la ejecución de esos procedimientos por parte de los servidores públicos a su cargo</p> <p>Establecer responsabilidades para el desarrollo de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad</p> <p>Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos y asegurar que los controles son adecuados para apoyar el logro de los objetivos</p>	<p>Verificar que cada proceso integra las actividades de control en la evaluación de riesgos, garantizando el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la Primera Línea de Defensa</p> <p>Brindar asistencia a la Primera Línea de Defensa en el desarrollo y comunicación de políticas y procedimientos</p> <p>Asegurar que los riesgos son monitoreados acorde con la política de administración de riesgo establecida para la entidad</p> <p>Revisar periódicamente las actividades de control para determinar su relevancia y actualizarlas de ser necesario</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la primera línea de defensa</p> <p>Monitorear los riesgos y controles tecnológicos</p> <p>Establecer procesos para monitorear y evaluar el desarrollo de exposiciones al riesgo relacionadas con tecnología nueva y emergente</p> <p>Grupos como los departamentos de seguridad de la información también pueden desempeñar papeles importantes en la selección, desarrollo y mantenimiento de controles sobre la tecnología, según lo designado por la administración</p>	<p>Verificar y analizar que las actividades de control son una herramienta que garantiza la mitigación de riesgos, para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso</p> <p>Verificar que los controles estén diseñados e implementados de manera efectiva y operen efectivamente para controlar los riesgos</p> <p>Suministrar recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los controles</p> <p>Proporcionar seguridad razonable con respecto al diseño e implementación de políticas, procedimientos y otros controles</p> <p>Proporcionar información sobre la eficiencia, efectividad e integridad de los controles tecnológicos y, según sea el caso, recomendar mejoras a las actividades de control específicas</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el párrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Información y Comunicación	<p>Identificar las necesidades de información de la entidad, para una adecuada gestión del riesgo y la definición de controles que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la entidad</p> <p>Definir políticas y lineamientos sobre la generación y comunicación efectiva de la información y garantizar la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la misma como soporte para llevar a cabo las responsabilidades de control interno por parte de la entidad</p> <p>Establecer políticas apropiadas para el reporte de información fuera de la entidad y directrices sobre el manejo de información de carácter reservado; personas autorizadas para brindar información; regulaciones de privacidad y tratamiento de datos personales</p> <p>Establecer políticas y mecanismos efectivos de comunicación con la ciudadanía (incluidas líneas de denuncia), grupos de valor y organismos gubernamentales o de control, para facilitar el ejercicio de evaluación y control</p>	<p>Aplicar las políticas y lineamientos para generar y comunicar la información relevante, de manera oportuna, confiable, íntegra y segura, que dé cuenta de la gestión de la entidad y facilite las acciones de control</p> <p>Capturar, procesar y analizar la información interna y externa bajo criterios de disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad que atiendan las necesidades de información de la entidad y apoyen el sistema de control interno.</p> <p>Desarrollar e implementar actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, conservación y seguridad de la información generada en los diferentes procesos.</p> <p>Implementar y mantener procesos de comunicación efectiva, facilitando que todos los servidores entiendan y lleven a cabo sus responsabilidades de control interno</p> <p>Utilizar los canales de comunicación definidos por la entidad, incluidas las líneas de denuncia, que permiten la comunicación anónima o confidencial</p> <p>Asegurar que entre los procesos fluya información relevante y oportuna, así como hacia los grupos de valor, ciudadanos y organismos gubernamentales o de control</p>	<p>Recopilar información y comunicarla adecuadamente a la Primera y Tercera Línea de Defensa con respecto a controles específicos</p> <p>Considerar costos y beneficios, asegurando que la naturaleza, cantidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información comunicada sean proporcionales y apoyen el sistema de control interno y el logro de los objetivos de la entidad</p> <p>Apoyar el monitoreo de todos los canales de comunicación interna y externa, así como de los controles que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la información generada en los diferentes procesos para una adecuada toma de decisiones por parte de la alta dirección.</p> <p>Comunicar a la alta dirección y a los distintos niveles de la entidad, los eventos en materia de información y comunicación que afectan el funcionamiento del control interno</p>	<p>Evaluar la adecuada implementación de las políticas y lineamientos definidos por la entidad frente a la información y comunicación que se genera y su relevancia como apoyo al sistema de control interno</p> <p>Evaluar periódicamente las actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, seguridad y conservación de la información de la entidad y recomendar, según sea el caso, mejoras o implementación de nuevos controles y salvaguardas. Esta evaluación incluye los servicios externalizados con proveedores</p> <p>Informar a las demás Líneas, sobre la confiabilidad y la integridad de la información y las exposiciones a riesgos asociados</p> <p>Evaluar la efectividad de los canales de comunicación, con énfasis en las líneas de denuncia, en consonancia con las necesidades de la alta dirección y recomendar, según sea el caso, mejoras en los mismos</p> <p>Comunicar a la Primera y la Segunda Línea de defensa, aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el párrafo 1°, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>

Componente	Esquema de responsabilidades			
	Línea Estratégica Al Representante Legal y su equipo directivo les corresponde:	Primera Línea A los gerentes públicos y líderes de proceso, les corresponde:	Segunda Línea A los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos, donde aplique, les corresponde:	Tercera Línea Al jefe de control interno o quien haga sus veces, le corresponde
Actividades de Monitoreo	<p>Analizar las evaluaciones de la gestión del riesgo, elaboradas por la Segunda y Tercera Línea de Defensa</p> <p>Asegurar que los servidores responsables (tanto de la Segunda como de la Tercera Línea Defensa) cuenten con los conocimientos necesarios y se generen recursos para la mejora de sus competencias</p> <p>Tomar las decisiones estratégicas para encaminar la gestión hacia el logro de los resultados; en caso de detectarse deficiencias en los ejercicios de autoevaluación y evaluación independiente</p> <p>En las entidades donde se conforme el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, este aprueba el Plan Anual de Auditoría propuesto por el jefe de control interno o quien haga sus veces</p>	<p>Efectuar seguimiento a los riesgos y la efectividad de los controles de los procesos, determinar y proponer posibles mejoras en los mismos.</p> <p>Realizar evaluaciones continuas para determinar los avances en la gestión, logro de resultados y cumplimiento de objetivos y, en caso de detectarse deficiencias, tomar los correctivos del caso</p> <p>Comunicar deficiencias a la alta dirección o a las partes responsables para tomar las medidas correctivas, según corresponda</p> <p>Tomar las acciones de mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el proceso de planeación</p>	<p>Proporcionar información sobre los avances y resultados de la gestión institucional y de la gestión del riesgo</p> <p>Suministrar información a la alta dirección sobre el monitoreo llevado a cabo a los indicadores de gestión, determinando si el logro de los objetivos está dentro de las tolerancias de riesgo establecidas</p> <p>Monitorear e informar sobre deficiencias de los controles y proponer acciones de mejora</p>	<p>Establecer el plan anual de auditoría basado en riesgos, priorizando aquellos procesos de mayor exposición, así como la verificación del funcionamiento de los componentes de control interno</p> <p>Generar información sobre evaluaciones llevadas a cabo por la Primera y Segunda Línea de Defensa</p> <p>Evaluar si los controles están presentes y funcionan adecuadamente para mitigar los riesgos</p> <p>Establecer y mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones</p> <p>Para aquellas entidades que no cuentan con el cargo de Jefe de Control Interno en la respectiva planta de personal, de acuerdo con lo previsto en el párrafo 1º, del artículo 75 de la Ley 617 de 2000 las funciones de control interno podrán ser ejercidas por dependencias afines dentro de la respectiva entidad territorial</p>