

Manual operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control

04 de noviembre de

2021

Este documento establece los lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para el Sistema Integrado de Gestión y Control.

1. INTRODUCCIÓN

El Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA que describe el sistema de operación institucional integrando los lineamientos del Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000), el Sistema de Gestión de la Calidad (Norma Técnica ISO 9001), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

El Sistema Integrado de Gestión y Control comprende todas las actividades desarrolladas por la CRA para el logro de los objetivos institucionales y cumplimiento de su misión en el marco del Decreto 2696 de 2004. La gestión institucional se desarrolla a través de la implementación de los procesos identificados en el mapa de procesos, el cual, tiene cuatro categorías: procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación y control. Los cuales, están armonizados con las políticas de desarrollo administrativo reglamentadas en el Decreto 1499 de 2017.

Frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 – 2021 se desarrolla en el marco del cumplimiento asumido por el Gobierno Nacional para dar continuidad con los ejes de la política pública para la Protección de la Salud del Mundo del Trabajo (2001), la articulación con el Plan Nacional de Salud Pública en la Dimensión “Salud y Ámbito Laboral” y las acciones desarrolladas e implementadas a través de los Planes de Salud Ocupacional que anteceden (2003, 2007-2008 y 2012). Tiene como meta avanzar en la protección social de los trabajadores, en el marco de una cultura preventiva articulada con la Política Pública de Seguridad y Salud en el trabajo.

De igual manera, y para unificar criterios y lineamientos en cuanto a la seguridad de la información, el presente documento adopta los requisitos de la norma técnica Colombiana NTC ISO IEC 27001:2013, la cual, contempla diversos aspectos que se deben tener en cuenta al momento de implementar un Modelo de Seguridad y Privacidad de la información (MSPI) como lo requiere el Título 9 del Decreto 1078 de 2015 y está alineado con los requisitos de la estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones – MINTIC.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA CRA

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) pertenece al sector de Vivienda Ciudad y Territorio, y con el Viceministerio del Agua, es la entidad encargada de regular los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo, los cuales constituyen un pilar fundamental en la calidad de vida de la población, toda vez que repercute en el mejoramiento de las condiciones de salubridad y el desarrollo económico de las regiones del país¹.

En la estructura orgánica (Decreto 2728 de 2012), la entidad tiene como cuerpo rector la Comisión integrada por el Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio o su delegado (quien la preside), el Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible o su delegado, el Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado, el Ministro de Salud y Protección Social o su delegado, cuatro Expertos Comisionados nombrados por el Presidente de la República y el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado con voz pero sin voto. Este organismo sesiona en forma ordinaria cada mes con los miembros que la componen; el Comité de Expertos atiende, estudia y analiza los temas que se presentan a la Comisión, y el Director Ejecutivo que es elegido entre los Expertos Comisionados para un período de un año, es el vocero de la entidad y lidera la gestión de la CRA.

Por su parte, la estructura interna que responde a los objetivos misionales de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico da cumplimiento al Decreto 2650 de 2013 así: Comité de Expertos Comisionados, Despacho del Director Ejecutivo, Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y TIC, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Regulación.

En lo relacionado con la misión de la entidad, debe entenderse que las funciones de la CRA son una delegación del Presidente de la República, tal y como lo describe el artículo 68 de la Ley 142 de 1994, en donde se indica que es el Presidente el que señala las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, que le han sido encomendados en el artículo 370 de la Constitución Política, y cuyas funciones se han delegado a la Comisión.

Las funciones de la entidad se dan gracias a las transformaciones en el entorno político, económico y social que favorecen para el sector la instauración de un nuevo marco normativo e institucional orientado a la modernización en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad. La Comisión dentro de sus funciones contempla la expedición de normas de carácter general y/o particulares, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a las reglas, los principios y los deberes establecidos en la ley y en los manuales. Llo anterior, permite hacer efectiva la regulación como forma de intervención estatal en la economía al regular los monopolios, promover la competencia entre los prestadores para lograr la eficiencia de sus operaciones evitando abusos de posición dominante.

De otra parte, en lo relacionado a la gestión propia de la entidad, se definen dos líneas prospectivas: por un lado, la misional, liderada por la Subdirección de Regulación y la Oficina Asesora Jurídica, que tienen como objetivo, garantizar la calidad en el proceso regulatorio y posicionar a la CRA como referente técnico; y por otro lado, la operativa, liderada por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno, que tienen como política desarrollar y mantener la institucionalidad, la transparencia y la eficiencia en todas las actuaciones de la entidad. Por su parte, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, funciona como órgano integrador y su objetivo principal es planear la gestión de la entidad y asegurar la visibilidad, la imagen Institucional y la alineación de la misión, la estrategia y los resultados de la CRA².

¹ Estudio Técnico para la modificación de la planta de personal. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA (2013)

² Estudio Técnico para la modificación de la planta de personal. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA (2013)

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1 ORGANIGRAMA: A continuación, se presenta la estructura organizacional de la entidad:



3.2 CENTROS DE TRABAJO: La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA cuenta con un centro de trabajo ubicado en la carrera 12 No. 97-80 Piso 2 Edificio 97 Punto Empresarial en la ciudad de Bogotá D.C.

3.3 HORARIO DE TRABAJO: La entidad tiene dos horarios laborales, uno que va de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y el segundo que va de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

3.4 NÚMERO DE TRABAJADORES: La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA – cuenta con una planta total de setenta y cuatro servidores y varios contratistas cuyo número varía de acuerdo con las necesidades de la entidad.

4. RECURSOS

Se relacionan a continuación los recursos humanos, físicos y financieros que ha designado la alta dirección para la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Control:

4.1 RECURSOS HUMANOS: Para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI) se cuenta con un oficial de seguridad (Profesional Especializado código 2028, grado 22), para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) cuenta con un Profesional Especializado Código 2028 Grado 15, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia, y el grupo de brigadistas, para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Modelo estándar de Control Interno (MECI), cuenta con un Profesional Especializado Código 2028 Grado 15.

4.2 RECURSOS FÍSICOS: la entidad destina recursos tecnológicos, de respaldo de la información, equipos de control de incendios, botiquín, puestos de trabajo y salas de reuniones para el desempeño de las actividades en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control.

4.3 RECURSOS FINANCIEROS: la entidad elabora su Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y su Plan de Acción Institucional (PAI) acorde con las necesidades del Sistema Integrado de Gestión y Control.

5. OBJETIVO

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, entendido éste como el conjunto de políticas, elementos y requisitos aportados desde el Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000), el Sistema de Gestión de la Calidad (Norma Técnica ISO 9001), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

6. ALCANCE

Las normas y disposiciones contenidas en el presente manual son de aplicación para todo el personal que trabaje en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -, ya sean servidores y/o contratistas, así como para las empresas contratistas y para todas aquellas empresas públicas o privadas que hayan suscrito contrato con la CRA.

Este manual cubre la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control frente a los requisitos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014, la Norma Técnica ISO 9001 de 2015, la Norma Técnica ISO 27001 de 2013, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1078 de 2015, Resolución 312 de 2019 y demás normas y decretos vigentes relativos a estos sistemas.

Para efectos de este manual, se entiende que el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información da cumplimiento a los requisitos del Decreto 1078 de 2015 y a la Norma Técnica Colombiana NTC/ISO IEC 27001:2013.

El Sistema Integrado de Gestión y Control, tiene como alcance la “**Regulación general y Gestión regulatoria en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo**” y cubre todos los procesos institucionales (Dirección Estratégica, Gestión de Tecnologías de Información, Gestión de Comunicaciones y Gestión Cooperación Internacional, Regulación General, Gestión Regulatoria, Gestión Contable y Financiera, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Servicio al Ciudadano, Gestión de Seguimiento y Mejora y Evaluación y Control) que se ejecutan en la ciudad de Bogotá.

7. DEFINICIONES

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Contexto: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad. Puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Medición: proceso para determinar un valor.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Objetivo: resultado a lograr.

Partes interesadas: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política: intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.

Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Seguimiento: determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Sistema: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

8. NORMATIVA

Todos los procesos de la entidad tienen en su caracterización un hipervínculo con el normograma que aplica para ese proceso. El líder de cada proceso es el responsable de actualizar la información normativa que aplica para su proceso.

9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección Ejecutiva ha designado al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y TIC, como líder del Sistema Integrado de Gestión y Control. Las funciones previstas para el jefe de la oficina son las siguientes:

- a) Garantizar la implementación y el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- b) Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- c) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- d) Asegurar la comunicación y divulgación de los cambios del Sistema Integrado de Gestión y Control.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA cuenta con los siguientes procesos:

- Dirección estratégica
- Gestión de tecnologías de información
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión Cooperación Internacional
- Regulación general
- Gestión regulatoria Gestión contable y financiera
- Gestión de bienes y servicios
- Gestión de talento humano
- Gestión documental
- Gestión jurídica
- Servicio al ciudadano
- Gestión de seguimiento y mejora
- Evaluación y control

9.1 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección tiene en cuenta a nuestros clientes, lo anterior se evidencia en el desarrollo de las jornadas de participación ciudadana. El Decreto 2696 de 2004 compilado en el Decreto 1077 de 2015, por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación, sirve de marco jurídico para las jornadas de participación que permiten poner a disposición del público a través de la página WEB institucional los proyectos de la regulación de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas tarifarias. Esta divulgación invita a los agentes, los usuarios y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados a remitir los comentarios, los estudios y las propuestas que tengan para la información divulgada.

Una vez se recibe toda la información, la entidad elabora el documento final que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas formuladas y agrupa las observaciones, las

sugerencias y las propuestas alternativas por ejes temáticos. De esta manera, la expedición de la resolución contiene los comentarios recibidos y las razones para aceptar o desechar las observaciones, reparos y sugerencias recibidas durante el proceso de participación ciudadana que no se hayan incorporado en el documento. Así, las jornadas de participación ciudadana se constituyen como una práctica positiva para intercambiar información de interés con los interesados y conocer y evaluar sus intereses acerca de los productos que se derivan de la gestión institucional, así mismo como entidad, el proceso de participación también puede enriquecerse de la información que externamente sea remitida.

9.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

9.3 PLANIFICACIÓN

9.3.1 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Control

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad son coherentes con los lineamientos normativos: El Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024 contiene los objetivos estratégicos de la entidad, los cuales se presentan a continuación:

1. Desarrollar un modelo regulatorio efectivo e innovador con enfoque diferencial promoviendo que los prestadores ofrezcan servicios de acueducto, alcantarillado y aseo –AAA con calidad que transforme las condiciones de vida de la población. (SGC)
2. Incentivar la aplicación de esquemas de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que reconozcan las características de las áreas urbanas y rurales y así todas las personas del territorio nacional accedan a servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad (SGC).
3. Fortalecer la gestión institucional con base en su independencia y capacidad técnica y así los agentes del sector reconozcan a la entidad, como eficiente, moderna y con un capital humano valioso (SGC).
4. Cumplir con los principios de seguridad de la información preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad (SGSI).
5. Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros mediante controles que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios y la seguridad de la información (SGSI).
6. Proteger los activos de información mediante la adopción, implementación y mejora continua de políticas, procesos, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos de seguridad de la información (SGSI).
7. Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y usuarios de los servicios de la CRA, mediante procesos de toma de conciencia, formación y mejora de competencia (SGSI).
8. Cumplir con la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables en temas de seguridad y salud en el trabajo (SG SST).
9. Identificar, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgos derivados de condiciones peligrosas y actos subestándares presentes en el medio de trabajo, que puedan causar accidentes o alteraciones en la salud de los funcionarios de la entidad. (SG SST).
10. Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y de trabajo en la entidad, con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los funcionarios, tanto a nivel individual como colectivo (SG SST).
11. Desarrollar un plan de capacitación y entrenamiento orientado a prevenir los peligros y riesgos propios de la actividad (SG SST).

12. Implementar los lineamientos de la Política de Gobierno Digital con el objeto de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones para hacer más eficientes los procesos internos de la CRA (SGSI).

Objetivos estratégicos - SGC	Qué se va hacer	Recursos	Responsable	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	Incluya un compromiso de mejora continua
Desarrollar un modelo regulatorio efectivo e innovador con enfoque diferencial para que los prestadores ofrezcan servicios de acueducto, alcantarillado y aseo –AAA con calidad que transforme las condiciones de vida de la población.	Proyectos PEQ https://www.cra.gov.co/seccion/planes-estrategicos.html	Humano Financiero Tecnológicos	Subdirección de Regulación	Aplicar lo establecido en los planes, programas y procedimientos	Revisión de los planes y procedimientos donde se asegure las etapas del ciclo PHVA y vayan alineadas con los proyectos del PEQ
Incentivar la aplicación de esquemas de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que reconozca las características de las áreas urbanas y rurales para que todas las personas del territorio nacional accedan a servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad.	Proyectos PEQ https://www.cra.gov.co/seccion/planes-estrategicos.html	Humano Financiero Tecnológicos	Subdirección de Regulación	Aplicar lo establecido en los planes, programas y procedimientos	Revisión de los planes y procedimientos donde se asegure las etapas del ciclo PHVA y vayan alineadas con los proyectos del PEQ
Fortalecer la gestión institucional con base en su independencia y capacidad técnica para que los agentes del sector reconozcan a la entidad, como	Proyectos PEQ https://www.cra.gov.co/seccion/planes-estrategicos.html	Humano Financiero Tecnológicos		Aplicar lo establecido en los planes, programas y procedimientos	Revisión de los planes y procedimientos donde se asegure las etapas del ciclo PHVA y vayan alineadas con los proyectos del PEQ

Objetivos estratégicos - SGC	Qué se va hacer	Recursos	Responsable	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	Incluya un compromiso de mejora continua
eficiente, moderna y con un capital humano valioso.					

9.3.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación se enmarca dentro de un enfoque estratégico, integrado por los siguientes elementos:

Misión

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad del orden nacional, encargada de promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.

Visión

En el año 2024, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), apoyada en un equipo humano altamente calificado y articulada con sus grupos de interés, será reconocida a nivel nacional e internacional, como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Valores éticos

Los valores éticos de la CRA hacen referencia a las actitudes, prácticas y actuaciones de los funcionarios de la entidad que repercuten en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes. Los valores seleccionados para la entidad y que sirven como referente son los siguientes:

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

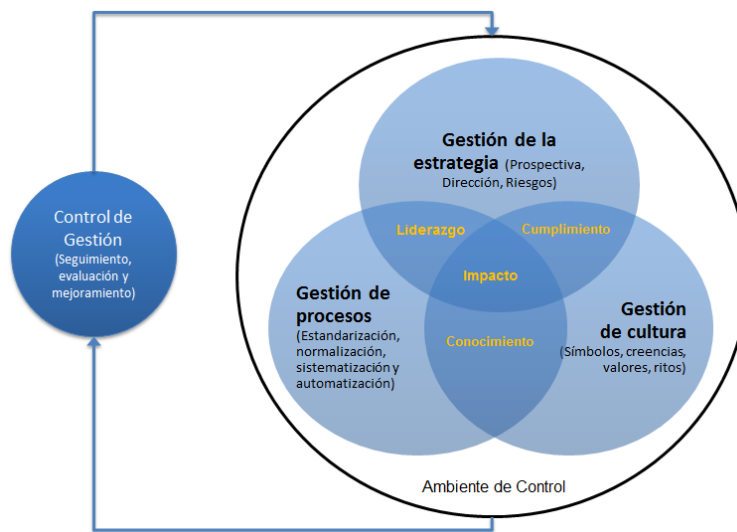
- Orientación al servicio:** Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

Modelo de gestión

El modelo de Gestión es el marco de referencia para el desarrollo de los procesos, fija los parámetros generales de la operación mostrando los principios de la gestión en todos los niveles de la estructura, tanto jerárquica (organigrama), como funcional (mapa de procesos). Es la herramienta básica para que la entidad pueda ejecutar su misión (funciones de ley), y logre materializar su visión. El modelo de gestión define el cómo se hacen las cosas y las premisas básicas para la planeación, la ejecución, el control y la retroalimentación de los procesos, además de servir como una herramienta útil que permite mantener enfocados los esfuerzos de la entidad en aquellas acciones que agregan valor en función de sus metas.

El modelo de gestión de la entidad actualmente cuenta con tres diagramas asociados: que incluye el enfoque en los resultados y las metas organizacionales, los ejes de la gestión, y la relación con el Sistema de Control Interno.

Modelo Integrado de Gestión y Control



El modelo de gestión integrado gira alrededor del impacto de su función regulatoria, este es el fin último de la Entidad, y es el que permite medir el resultado de su misión contenida en la Ley 142 de 1994: *“Regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes prestan servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.”* Este impacto está ligado al desempeño de la Entidad, por lo que el modelo asocia el liderazgo, el cumplimiento y el conocimiento, como factores que suman a la gestión institucional de la CRA. Debe entenderse entonces que cualquier actividad que se realice en la entidad, sin importar el nivel jerárquico o funcional, debe estar pensada en función del impacto y debe apalancarse en el liderazgo, el cumplimiento (en términos de calidad y tiempo) y en el conocimiento que genera. Estos resultados se producen gracias al enfoque del accionar de la CRA en tres ejes de la gestión: la estrategia, la cultura y los procesos, y está soportado en un ambiente de control que permite el seguimiento y la medición. A continuación, se define cada uno de los tres ejes mencionados:

1. La Gestión estratégica: define el proceso de formulación, apropiación y despliegue del direccionamiento estratégico, así como la estructura organizacional para asegurar su alcance. Incluye las declaraciones de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y sus correspondientes metas. Permite entender y evaluar las prácticas y las metodologías a través de las cuales la alta dirección determina las orientaciones básicas para el cumplimiento de la misión y la visión y establece las responsabilidades propias y del equipo de dirección y el sistema de control. La estrategia es fundamental para el impacto de la entidad pues garantiza a través del direccionamiento estratégico y de la administración de riesgos, la alineación de las acciones de la CRA para el logro de las metas propuestas. La interacción de la estrategia con la gestión de procesos, promueve el liderazgo tanto de la entidad en el sector, como de los servidores públicos en sus respectivos equipos de trabajo. La integración de la estrategia con la cultura organizacional permite el conocimiento y la apropiación de los planes institucionales y el compromiso personal que se requiere para dar cumplimiento a las metas a través de la interacción con los procesos. La formulación estratégica en la CRA la realiza la alta dirección a partir de la identificación realizada con los actores del sector sobre las necesidades regulatorias, las barreras para la regulación, los factores críticos de éxito, lo anterior, a través de la interacción e intercambio de información con los agentes del sector. Una vez, la alta dirección ha definido los objetivos estratégicos es importante traducirlos en planes tácticos que permitan que cada una de las áreas a través de proyectos y metas aporten al cumplimiento de las estrategias institucionales y faciliten la formulación de un plan de acción e indicadores que permitan hacer seguimiento y medición a las acciones propuestas desde cada proceso, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas y el logro de la visión.

El plan estratégico de la entidad 2020-2024 se presenta a continuación:

- 1** Desarrollar un modelo regulatorio efectivo e innovador con enfoque diferencial promoviendo que los prestadores ofrezcan servicios de acueducto, alcantarillado y aseo –AAA con calidad que transforme las condiciones de vida de la población.
- 2** Incentivar la aplicación de esquemas de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que reconozcan las características de las áreas urbanas y rurales y así todas las personas del territorio nacional accedan a servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad.
- 3** Fortalecer la gestión institucional con base en su independencia y capacidad técnica y así los agentes del sector reconozcan a la entidad, como eficiente, moderna y con un capital humano valioso.

2. La Gestión de procesos: define los métodos mediante los cuales la Entidad diseña y desarrolla los procesos y las formas organizativas más eficaces para lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias. La gestión de procesos aporta al impacto de la organización soportando el liderazgo estratégico a través de estándares elevados de operación, y proporciona un ambiente controlado para la generación y transmisión de conocimiento. El mapa de procesos de la entidad es una representación gráfica que permite visualizar

los procesos y su interacción. La representación actual del mapa de procesos permite identificar claramente las categorías de los procesos así: procesos estratégicos (Dirección estratégica, Gestión de tecnologías de información, Gestión de Comunicaciones y Gestión Cooperación Internacional), procesos misionales (Regulación general y Gestión regulatoria), procesos de apoyo (Gestión contable y financiera, Gestión de bienes y servicios, Gestión de talento humano, Gestión jurídica, Gestión documental y Servicio al ciudadano) y procesos de evaluación y control (Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y control). A continuación, se presentan los objetivos de cada uno de los procesos que actualmente están vigentes:

1. Dirección estratégica: Formular los lineamientos estratégicos para la gestión de la entidad a través de la formulación de los planes institucionales que permitan dar cumplimiento a la misión institucional.

2. Gestión de tecnologías de información: Gestionar y mantener de manera íntegra las tecnologías de la información, mediante el desarrollo e implementación de servicios acordes a las necesidades de los procesos institucionales, con el fin garantizar la optimización de la gestión institucional y la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a través de la tecnología.

3. Gestión de Comunicaciones: Establecer los lineamientos que en materia de comunicación interna y externa debe implementar la entidad para dar cumplimiento a los principios de información, diálogo y responsabilidad relacionados con los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana a través de acciones orientadas a gestionar adecuadamente la información y la comunicación.

4. Gestión Cooperación Internacional: Gestionar programas, proyectos y actividades de cooperación internacional, con el propósito de acceder a recursos de asistencia técnica o financiera, que apoyen y complementen la gestión de la CRA, por parte de donantes, agencias de cooperación internacional, países, organismos internacionales, y/u Organizaciones no Gubernamentales; así como fortalecer las relaciones de la entidad con los actores internacionales de interés estratégico, para la consolidación de un buen posicionamiento a nivel internacional, y el afianzamiento de relaciones internacionales y de cooperación.

3. Regulación general: Desarrollar la agenda regulatoria con la cual se regula técnica y económicamente a las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la emisión de las resoluciones de carácter general con el fin de promover la competencia entre las personas prestadoras de dichos servicios públicos y se propician servicios de calidad.

4. Gestión regulatoria: Atender las solicitudes de carácter particular, que sean distintas a la expedición de la regulación general, a través de la emisión de respuestas claras, completas y oportunas, en desarrollo de las funciones de la Comisión.

5. Gestión contable y financiera: Programar, registrar y controlar los recursos financieros de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamientos Básico - CRA a través del Sistema Integrado de Información - SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de garantizar eficiencia, control, razonabilidad, oportunidad de la información financiera para el cumplimiento de la misionalidad de la Entidad.

6. Gestión de bienes y servicios: Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, que contribuyan al adecuado funcionamiento de la entidad, mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.

7. Gestión de talento humano: Gestionar el Talento Humano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA de acuerdo con la normatividad vigente con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios y mejorar la calidad de vida laboral para lograr el óptimo desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8. Gestión documental: Establecer e implementar las directrices administrativas y técnicas archivísticas que conlleven a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para garantizar el acceso a la información, la integridad y conservación de la misma.

9. Gestión jurídica: El objetivo de este proceso es realizar la gestión jurídica de la CRA, la cual incluye: la prerrogativa de cobro coactivo y ejercicio de la representación judicial y extrajudicial de la entidad, a través de respuestas, decisiones y/o actuaciones oportunas y sustentadas en aras de satisfacer las necesidades del sector, defender los intereses de la Comisión y obtener el recaudo de las obligaciones a favor de la Entidad..

10. Servicio al ciudadano: Gestionar de manera ágil, oportuna, eficaz y clara las solicitudes y consultas realizadas por las partes interesadas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA , relacionadas con la misión, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana..

11. Gestión de seguimiento y mejora: Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Control a través del seguimiento al plan de mejoramiento institucional, en el cual, se documentan las acciones correctivas y las oportunidades de mejora que se formulan desde cada uno de los procesos de la CRA con el fin de optimizar la gestión institucional del modelo de operación por procesos..

12. Evaluación y control: Evaluar el sistema de control interno institucional a través de herramientas de verificación, que permitan detectar desviaciones existentes en los procesos institucionales, con el fin de asesorar a la administración en el mejoramiento continuo del sistema.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA:



3. Gestión de cultura organizacional: Gestionar cultura significa integrar de manera coherente la operación de la entidad con un conjunto de elementos relacionados con las políticas institucionales que orientan la conducta de los servidores hacia: la protección de la salud, la aplicación de los programas para la prevención de las enfermedades laborales, la implementación de buenas prácticas para garantizar la seguridad de la información y la satisfacción de las partes interesadas. Los valores de organización sirven como un marco de referencia que direcciona los equipos de trabajo, proporciona mayor claridad sobre las metas que tiene la CRA y otorga una personalidad propia que responde al único propósito de lograr permear en todo el sistema, tanto en la estructura jerárquica, como en la estructura funcional, una dinámica de operación que permita cumplir los objetivos.

De esta manera, la gestión de cultura en la entidad se propone influir en las buenas prácticas laborales de las personas y en sus percepciones ofreciendo una nueva forma de ejecutar los procesos para reconocer el valor que tienen las personas al interior de la entidad.

Interacción de los procesos

Para la interacción de los procesos la entidad cuenta con la caracterización para cada uno. Estas se encuentran publicadas en SharePoint a la que todos los servidores pueden acceder para el manejo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). Para la operación de estos procesos se utilizan: procedimientos, guías, instructivos, protocolos, formatos y registros que evidencian la ejecución de los procesos institucionales. Para la consulta de estos documentos haga clic en el siguiente enlace: <https://crapsb.sharepoint.com/sites/svrnas/Documentos%20compartidos/Calidad>

10. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se definen los diferentes roles y responsabilidades que se relacionan con la administración del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). Los roles que tiene la entidad definidos para la administración de sus procesos son los que se describen a continuación:

Director ejecutivo: Es la máxima autoridad que orienta el mantenimiento y el mejoramiento del SIGC. Define las prioridades para el mejoramiento de los procesos, vigila especialmente el cumplimiento de las políticas institucionales y aprueba y asigna los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo de la operación de los procesos del sistema.

Líder del proceso: Es el jefe de la dependencia que tiene la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del proceso, promoviendo el enfoque de pensamiento basado en riesgos y es el responsable de la actualización del normograma del proceso.

Líder de seguridad y salud en el trabajo: Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Líder del Sistema de Gestión de Calidad: Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de calidad.

Líder del Modelo Estándar de Control Interno: Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el MECI al interior de la entidad.

Oficial de Seguridad de la Información: Líder del SGSI responsable de garantizar la implementación, el seguimiento y la mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Representante del área para el proceso: Persona que designa el líder del proceso para gestionar las actividades que permitan garantizar el cumplimiento y la ejecución de los procedimientos de cualquiera de los sistemas, generando sinergias con los involucrados y realiza seguimiento. Los representantes de procesos no son exclusivos de éste, pueden participar activamente en otros procesos y ser de igual manera facilitadores de otros. Este representante puede cambiar de acuerdo con la designación que realice para cada actividad el líder del proceso.

Ejecutores del proceso: Es toda persona (servidor y contratista) que participa en las actividades de un proceso (procedimientos). Su responsabilidad es conocer el proceso en el que participa y los procesos con los que interactúa, así como toda la documentación relacionada con el mismo. Trabaja diariamente en la consecución del objetivo del proceso. No siempre actúa en un solo proceso, es posible que lo haga en varios de acuerdo con la actividad desempeñada. Ejecuta las directrices impartidas por el líder del proceso.

DES-MAN01 V08

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
1. Dirección de planeación estratégica	<p>Establecer, divulgar y firmar la política del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p> <p>Establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la Entidad.</p> <p>Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Control.</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/o generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p>Hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de controles.</p> <p>Realizar la evaluación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.</p>	<p>Formular los planes operativos para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>Definir los indicadores del proceso.</p> <p>Promover al interior de las dependencias conciencia sobre el impacto de las acciones que los servidores y contratistas generan para el cumplimiento del plan estratégico institucional.</p> <p>Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y definir y diseñar los controles para su mitigación.</p> <p>Asumir la responsabilidad primaria del SIGC y de la identificación y evaluación de los cambios que podrían tener un impacto significativo en el mismo.</p> <p>Diseñar e implementar lineamientos que sirvan como controles para la operación de los diferentes procesos.</p>	<p>Consolidar la información reportada desde los procesos para hacer monitoreo y seguimiento al estado de avance de los indicadores del plan estratégico institucional.</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>Ayudar al líder del proceso con las evaluaciones del impacto de los cambios en el SCI.</p>	<p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de calidad y el MECI.</p> <p>Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo</p>	<p>Realimentar a la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles.</p>	<p>Elaborar y ejecutar el plan anual de trabajo de SST.</p> <p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Asesorar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la planificación, diseño, implementación, operación, revisión y mejora continua de la seguridad y privacidad de la información en la Entidad, sus políticas, lineamientos y controles conforme a los requerimientos legales y buenas prácticas de normas técnicas.</p> <p>Apoyar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las actividades de implementación del Modelo de Privacidad y Seguridad de la información de la estrategia de Gobierno Digital y en la estrategia de ciber seguridad y privacidad definida por el Ministerio de Defensa Nacional.</p> <p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de seguridad de la información.</p>	<p>Conocer y aportar en la consecución de las metas definidas para el logro de la planeación estratégica institucional.</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
1. Grupos de interés	Asegurar que los requisitos de los grupos de interés se identifican y se incluyen en los servicios prestados por la CRA con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.	Identificar los grupos de interés del proceso que lidera, definir sus requisitos a través de la aplicación de la matriz DOFA y contexto por proceso y garantizar su satisfacción.	Ejecutar las actividades los requisitos de los grupos de interés del(os) proceso(s) de los que es representante en aras de aumentar su satisfacción y realizar seguimiento y evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos del proceso.	Determinar las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, definiendo sus necesidades y expectativas.		Determinar las partes interesadas en la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, definiendo las responsabilidades que le aplican en el cumplimiento de las directrices de seguridad y salud en el trabajo. Establecer contactos con entidades y/o grupos de interés especializados en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Determinar las partes interesadas en la gestión de la seguridad de la información institucional. Documentar las necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia de seguridad de la información Establecer y mantener contactos apropiados con las autoridades pertinentes en materia de seguridad de la información.	Conocer y satisfacer las necesidades de los grupos de interés identificados en el análisis de contexto de los procesos.
2. Compromiso	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la entidad. Garantizar el trabajo colaborativo entre los líderes de proceso del sistema y las demás dependencias de la entidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Liderar desde el comité Institucional de Gestión y Desempeño la aprobación de la documentación que soporta el Sistema Integrado de Gestión y Control. Asegurar la operación del Sistema Integrado de Gestión y Control bajo el cumplimiento normativo. Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad. Aprobar la incorporación de los procesos que	Generar las sinergias con los dueños de los procesos proveedores y clientes con los que interactúa verificando el cumplimiento de las salidas previstas de su propio proceso definidas en la caracterización. Cumplir con lo descrito en la caracterización de proceso. Realizar la solicitud de los cambios para la documentación asociada al proceso y presentar para aprobación en el Comité IGD. Cumplir con los lineamientos establecidos en el GSM-PRC10. Procedimiento gestión del cambio. Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad. Solicitar la incorporación de nuevos procesos	Fomentar el trabajo en equipo con las demás dependencias. Ejecutar las actividades del ciclo PHVA de la caracterización del proceso verificando la conformidad de las salidas previstas y el cumplimiento de los requisitos de la norma. Sugerir al líder del proceso los cambios necesarios para la documentación. Ejecutar las acciones establecidas en el GSM-FOR17 Formato gestión del cambio. Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad. Implementar en su proceso los nuevos elementos de gestión específicos a su operación.	Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora.	Apoyar el cumplimiento de los requisitos sobre el modelo de operación por procesos en el marco del Modelo Estándar de Control Interno es conforme con los requisitos.	Monitorear y verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos definidos por Ley para el SG SST con el objetivo de reducir el riesgo al que se pueden ver expuestos los servidores, contratistas y visitantes de la entidad. Presentar periódicamente para aprobación, la modificación a la política del SGIC de acuerdo con los resultados de evaluación anual de los indicadores del SG SST	Asegurar la integración de los requisitos de seguridad de la información en los procesos institucionales Apoyar a las personas en la implementación de los lineamientos orientados a contribuir en la eficacia de la gestión de la seguridad de la información de la entidad. Velar por el cumplimiento de los requisitos de la gestión de seguridad y privacidad de la información a nivel de su operación, desarrollo e implementación de sistemas de información, bases de datos y sistemas de comunicaciones informáticos. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la información y sobre las oportunidades de mejora. Asegurarse de que los controles de gestión de la seguridad de la información sean conformes con los	Participar en forma activa, en el desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de gestión y Control aplicando las políticas, normas, manuales e instrucciones. Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo y utilizar los elementos de seguridad personal que la entidad le asigne y darles el debido uso. Informar sobre cualquier anomalía, evento y debilidad de los sistemas que usen regularmente que pueda comprometer la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información. Participar en las actividades definidas en el plan de capacitación de la entidad.

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
	<p>considere importantes para la gestión institucional.</p> <p>Definir las estrategias y políticas institucionales que considera importantes para la gestión.</p>	<p>acorde con la necesidad de la operación.</p> <p>Incentivar y garantizar el cumplimiento de las estrategias y políticas institucionales.</p>	<p>Conocer y aplicar las estrategias y políticas institucionales.</p>				<p>requisitos normativos, legales y reglamentarios</p>	<p>Cumplir con las medidas de Seguridad en la información que se definan en los procedimientos de trabajo que se elaboren para las diferentes actividades que se desarrollen en la organización.</p>
3.Recursos	<p>Proveer los recursos financieros, técnicos y de personal que sean necesarios para garantizar la operación institucional en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.</p>	<p>Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema de Gestión de la entidad.</p>	<p>Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Modelo estándar de Control Interno.</p>	<p>Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</p>	<p>Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
4. Talento humano	<p>Crear y fomentar las condiciones para el desarrollo y la satisfacción integral del talento humano.</p> <p>Asegurar la disponibilidad de personal competente para desempeñar los roles que el Sistema Integrado de gestión y Control requiere.</p> <p>Determinar claramente las funciones, roles, responsabilidades, competencias y autoridades del personal.</p> <p>Garantizar la capacitación de los servidores y el entrenamiento de los contratistas sobre los riesgos relacionados con el desempeño de sus funciones y los lineamientos institucionales frente a seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información de la entidad.</p>	<p>Identificar las necesidades de educación, formación y toma de conciencia del talento humano involucrado en la gestión de cada uno de los temas que maneja al interior de su equipo de trabajo.</p>	<p>Apoyar y participar los procesos de capacitación y sensibilización del talento humano del área en los temas propios del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Apoyar en la metodología para la elaboración, modificación y eliminación de la documentación relacionada con el proceso de talento humano.</p> <p>Apoyar los equipos de trabajo en la metodología de administración de riesgos y en la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Elaborar y coordinar el desarrollo de las auditorías internas de calidad.</p>		<p>Elaborar y ejecutar el programa anual en promoción y prevención, el cual debe ser extensivo a todos los servidores y contratistas de la entidad.</p>	<p>Desarrollar propuestas de educación, formación o adquisición de experiencia para asegurarse de que las personas tengan la competencia necesaria para cumplir con los requisitos de seguridad de la información</p> <p>Coordinar la realización de actividades de toma de conciencia y competencia para los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.</p>	<p>Solicitar formación, capacitación y/o entrenamiento en los temas que consideren aportan al desempeño de sus labores.</p>
5. Comunicaciones	<p>Transmitir en todos los niveles de la entidad, de manera explícita y permanente su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos, la rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad y los valores éticos institucionales.</p> <p>Verificar y aprobar el reporte de información fuera de la entidad y directrices sobre información de carácter reservado.</p> <p>Asegurar los recursos para la divulgación interna del Sistema Integrado de Gestión y Control</p>	<p>Asegurarse de que las funciones, roles, responsabilidades, competencias y autoridades sean asumidas en el proceso que lidera y que además sean comunicadas a los que operan el proceso y/o clientes de otros procesos con los que interactúa.</p> <p>Preparar la información que será divulgada a las partes interesadas del proceso.</p> <p>Comunicar al equipo de trabajo los cambios en la documentación aprobados en el IGD.</p>	<p>Comunicar a sus compañeros de equipo las responsabilidades, de manera informal o formal, general o específica para que comprendan su rol dentro de la operación.</p> <p>Aplicar las directrices definidas en los diferentes documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control que aplica a su proceso</p>	<p>Diseñar e implementar las herramientas para divulgar los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Diseñar e implementar las herramientas para divulgar los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno</p>	<p>Informar a la Dirección Ejecutiva sobre la ejecución de los planes anuales de trabajo e indicadores en SST.</p> <p>Participar en los procesos de inducción y reinducción a servidores y contratistas sobre actualizaciones pertinentes al SG SST</p> <p>Comunicar internamente a través de los diferentes medios disponibles (correo electrónico, intranet, folletos y carteleras) las directrices y los documentos actualizados referentes a SG SST.</p>	<p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño de la gestión de seguridad de la información</p> <p>Apoyar al Comité Institucional de gestión y Desempeño en las actividades de divulgación y promoción de la importancia de la seguridad y privacidad de la información, sus beneficios y las implicaciones de la no conformidad con los requisitos de seguridad y privacidad de la CRA.</p> <p>Determinar los requisitos y contenido de comunicaciones internas y externas pertinentes a la adecuada divulgación de la gestión de la seguridad de la información.</p>	<p>Informar al líder de proceso sobre las necesidades de ser informados acerca de las temáticas específicas del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
6. Participación y consulta	<p>Disponer los mecanismos de divulgación para socializar y recibir observaciones referentes a las actividades desarrolladas por las oficinas misionales.</p> <p>Promover la participación de los trabajadores en la conformación del comité paritario y que se disponga del tiempo y de los recursos para su funcionamiento.</p> <p>Promover la participación de todos los miembros de la entidad en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Aplicar los mecanismos de participación ciudadana y asegurar el análisis de la información y su documentación.</p> <p>Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas (Jefe OAP).</p>	<p>Aplicar los lineamientos en materia de participación ciudadana apoyando los procesos que requieran de la misma.</p>	<p>Asegurar que la política de calidad esté divulgada a todas las partes interesadas.</p> <p>Crear las herramientas para evaluar la percepción de los usuarios de la entidad sobre la prestación de los servicios, así como recolectar y analizar dicha información para la respectiva toma de decisiones y acciones de mejora en caso de requerirse.</p> <p>Elaborar el informe de satisfacción de los clientes de la CRA.</p>	<p>Retroalimentar a los procesos sobre las acciones a desarrollar en el marco del Modelo estándar de Control Interno.</p>	<p>Establecer los mecanismos de reporte de actos inseguros y/o accidentes de trabajo, así como las necesidades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño aquellas necesidades específicas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad laboral.</p>	<p>Recolectar y analizar la información suministrada por los ejecutores de los procesos sobre anomalías, eventos y debilidades del Sistema de Gestión de seguridad de la Información.</p>	<p>Participar de las invitaciones que hagan los líderes de los sistemas para abordar temáticas relacionadas que requieran de su aporte y/o apoyo.</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
7. Riesgos y oportunidades	<p>Liderar desde el comité IGD la aprobación del mapa de riesgos de gestión y la identificación de oportunidades de cada proceso.</p> <p>Hacer seguimiento a la efectividad de los controles determinados para el tratamiento de los riesgos y oportunidades de cada proceso</p>	<p>Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades del proceso definiendo los controles para evitar su materialización y las actividades para ejecutar las oportunidades.</p> <p>Actualizar el DES-FOR03 Formato mapa de riesgos de gestión y el DES-FOR05 Formato de identificación de oportunidades del proceso por lo menos una vez cada dos años dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el EVC-MAN01 Manual de administración de riesgos y de oportunidades. Si por algún motivo el líder de proceso identifica la necesidad de documentar un nuevo riesgo y/o una nueva oportunidad en el formato mapa de riesgos o en el formato de identificación de oportunidades, esta solicitud deberá presentarse en el Comité IGD para su aprobación. Ambos formatos se deberán actualizar en el archivo que se encuentra hipervinculado a cada caracterización del proceso.</p> <p>Garantizar la ejecución de los controles propuestos en el mapa de riesgos y matriz de oportunidades y hacer seguimiento a los mismos para responder a la eventualidad de incidentes que afecten la continuidad del proceso y evaluar su desempeño.</p> <p>Garantizar la implementación de los planes de tratamiento cuando se presente la materialización de alguno de los riesgos del proceso</p>	<p>Implementar los controles definidos para evitar la materialización de los riesgos y propender por la implementación de las oportunidades identificadas</p> <p>Ejecutar las acciones documentadas en el DES-FOR03 Formato mapa de riesgos de gestión y el DES-FOR05 Formato de identificación de oportunidades del proceso durante la vigencia.</p> <p>Asegurar la documentación, publicación, divulgación y/o actualización de los controles (cuando aplique) de los riesgos y oportunidades identificadas para el proceso.</p> <p>Ejecutar las acciones documentadas en los planes de tratamiento definidos para las eventualidades de materialización de riesgos</p>	<p>Seguimiento al avance de tratamiento de los riesgos de gestión y de las oportunidades documentadas por los diferentes de procesos.</p> <p>Presentar el informe de riesgos y oportunidades en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>Seguimiento al avance de tratamiento de los riesgos de gestión y de las oportunidades documentadas por los diferentes de procesos.</p> <p>Presentar el informe de riesgos y oportunidades en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>Identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos a los que se encuentran expuestos los servidores, contratistas y visitantes de la entidad y hacer la priorización para focalizar su intervención.</p> <p>Elaborar, revisar y actualizar la matriz de riesgos de SST de la entidad y realizar el monitoreo a los controles establecidos.</p> <p>Elaborar y ejecutar los planes de vigilancia epidemiológica de acuerdo con los riesgos identificados en la entidad</p> <p>Evaluar la efectividad de los planes de vigilancia epidemiológica, así como de las medidas de prevención y control de los peligros identificados.</p>	<p>Identificar, valorar, analizar y evaluar los riesgos de seguridad de la información que pueden afectar a los diferentes procesos institucionales.</p> <p>Coordinar y liderar el desarrollo de planes de tratamiento de los riesgos de seguridad de información identificados.</p> <p>Documentar los planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Identificar y seleccionar las opciones y controles apropiados para el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Mantener la información de soporte que evidencie los resultados de los tratamientos de riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Evaluar la efectividad de las acciones aplicadas para el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información.</p>	<p>Ejecutar las acciones documentadas en los planes de tratamiento definidos para las eventualidades de materialización de riesgos</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
8.Seguimiento (medición y controles)	<p>Tomar decisiones frente al cumplimiento de los indicadores de seguimiento y medición de los procesos.</p>	<p>Apoyar la definición de las metas e indicadores de gestión y desempeño que se consideren relevantes alineados con el Plan estratégico Quinquenal.</p> <p>Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades asociadas al desarrollo de su proceso y ante cualquier variación debe garantizar la formulación de acciones de mejora que se requieran para cumplir con las metas propuestas.</p> <p>Analizar los desvíos detectados en el seguimiento a los indicadores de gestión y de desempeño que han sido documentados para el proceso.</p> <p>Consolidar los informes de los procesos de los cuales son responsables.</p> <p>Definir y evaluar los controles que garanticen el desarrollo del proceso</p>	<p>Verificar que se implementan los controles operacionales definidos para el proceso del cual son responsables.</p> <p>Realizar las mediciones de los indicadores y elaborar los informes respectivos sobre el desempeño del proceso para que sean presentados en el Comité IGD.</p> <p>Generar la información necesaria para la elaboración de los informes sobre el proceso que se opera.</p> <p>Implementar los controles requeridos en la operación</p>	<p>Realizar el seguimiento a la medición de los indicadores de gestión y de los objetivos de calidad establecidos por los líderes de los procesos.</p> <p>Apoyar a los equipos de trabajo en la metodología de análisis de causas para el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>Elaborar y consolidar el informe de avance de las acciones del plan de mejoramiento y evaluar la efectividad de las mismas.</p>	<p>Proporcionar la información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad para la evaluación del MECI que realiza Control Interno.</p>	<p>Recopilar la información necesaria para presentar a la Dirección Ejecutiva el informe de actividades del SG SST incluidos indicadores y otros sistemas de medición del mismo.</p> <p>Definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias con base en los resultados de la supervisión, inspecciones, la medición de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo entre otros, y las recomendaciones del COPASST</p> <p>Mantener disponible la información soporte utilizada para el cálculo de los indicadores del SG SST.</p> <p>Realizar el seguimiento y ejecución a los planes de acción derivados de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que se originen de las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Elaborar y presentar informe anual a la Dirección ejecutiva referente al estado del cumplimiento de los estándares mínimos del SG SST</p> <p>Elaborar y actualizar las fichas técnicas de los Indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con lo definido en la normatividad vigente.</p> <p>Atender los reportes de incidentes y/o accidentes laborales dando seguimiento a los planes de acción derivados de los mismos.</p>	<p>Recopilar, consolidar y preparar la información necesaria para medir el desempeño de los controles de seguridad de la información</p> <p>Calcular los indicadores que evalúen el desempeño de la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Coordinar las acciones necesarias para identificar, controlar, reducir y evaluar incidentes de seguridad y privacidad de la información y preparar los informes del estado del sistema y de la efectividad de los controles.</p> <p>Proponer acciones de mejora a la gestión de la seguridad la información de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño.</p> <p>Preparar la información necesaria para realizar la revisión del estado de la seguridad de la información y presentarla a la alta dirección.</p> <p>Planificar y coordinar la implementación de los controles necesarios para la gestión de la seguridad de la información, de acuerdo con los requisitos normativos, legales y reglamentarios y resultados de la gestión de riesgos de seguridad.</p>	<p>Suministrar la información sobre el estado de avance del cumplimiento de metas e indicadores.</p>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
9. Mejora continua	<p>Remover los obstáculos que se presenten para el correcto desempeño del dominio cuando se presenten interferencias en sus procesos.</p> <p>Apoyar todas las iniciativas de mejoramiento que vayan en beneficio del cliente interno y externo.</p>	<p>Proponer las acciones de mejora que se requieran en el proceso producto de autoevaluaciones, auditorías y/o evaluaciones externas.</p> <p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño de su proceso y sobre las oportunidades de mejora que se generan para el mismo.</p> <p>Garantizar la implementación de las acciones de mejora definidas y evaluar su efectividad.</p>	<p>Implementar las acciones de mejora que se requieran en el proceso producto de autoevaluaciones, auditorías y/o evaluaciones externas.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones de mejora definidas.</p>	<p>Documentar y controlar las acciones de mejora identificadas por todos los procesos.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción formulados para el cierre de las acciones de mejora.</p>		<p>Efectuar las acciones necesarias para dar tratamiento a las no conformidades y/o acciones de mejora identificadas en el SG SST y que puedan afectar la gestión del mismo.</p> <p>Asegurar la implementación de las acciones de mejora relacionadas con el SG SST identificadas con ocasión de las inspecciones, medición de indicadores y recomendaciones del COPASST.</p>	<p>Coordinar las acciones necesarias para dar tratamiento a las no conformidades que puedan afectar la gestión de la seguridad de la información</p> <p>Proponer, diseñar y fomentar la implementación de mejoras a los controles y herramientas de seguridad y privacidad de la información necesarias para el fortalecimiento de las funciones de la Entidad y el adecuado tratamiento de los incidentes de seguridad y privacidad de la información que sean detectados.</p> <p>Coordinar y liderar la atención de incidentes de seguridad de la información.</p> <p>Coordinar y liderar las acciones que mejoren continuamente la conveniencia y adecuación de la gestión de la seguridad de la información.</p>	<p>Participar del proceso de análisis de causas para formular acciones de mejora que eliminen las falencias identificadas en el Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>

11. CONTROL DE GESTIÓN.

En este elemento se asocian todas las herramientas que la entidad posee para realizar seguimiento, evaluación y mejoramiento, las cuales, permiten garantizar la efectividad del sistema, está basado en los principios del Modelo Estándar de Control y Gestión (MECI 1000):

- **Autocontrol:** es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad sea acorde a las metas trazadas por la entidad.
- **Autorregulación:** es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control (Gestión por procesos).
- **Autogestión:** es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la misión y la visión de la entidad



A través del control de gestión se garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema Integrado de Gestión y Control, teniendo como fin último el mejoramiento continuo, elevando los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad y generando una cultura de autocontrol que permita a los servidores y contratistas de la CRA, planear las correcciones y mejoras en los procesos a su cargo, de acuerdo con las diferencias encontradas entre lo planeado y lo ejecutado, y una vez alcanzadas, establecer nuevas metas.

12. INDICADORES DE PROCESO

En el cuadro de mando integral, que está hipervinculado en la caracterización de los procesos se incluyen los indicadores institucionales que aportan al seguimiento y medición del desempeño del proceso. En la herramienta del Plan de Acción Institucional (PAI) se documentan los avances de las actividades propuestas para el cumplimiento de los proyectos estratégicos. La Oficina Asesora de Planeación y TIC, consolida y presenta el informe de avance en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) para informar al Director Ejecutivo el estado de los procesos del sistema.

13. MAPA DE RIESGOS

La identificación de los riesgos de los procesos es responsabilidad de cada líder, y se realizará a través del DES-FOR03 Formato mapa de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el GTH-FOR33 Formato mapa de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. Los líderes de los procesos, actualizarán y aprobarán los mapas de riesgos dando cumplimiento a los lineamientos metodológicos establecidos en manual de administración de riesgos y oportunidades.

14. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES

La identificación de las oportunidades para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es responsabilidad de los líderes de proceso, quienes realizarán la actualización de los mismos en el DES-FOR05 Formato identificación de oportunidades del proceso. La actualización de esta información deberá realizarse teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos establecidos en manual de administración de riesgos y oportunidades. Además, en cada caracterización de proceso, se encuentra hipervinculado.

15. CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

La actualización documental (procedimientos, instructivos, formatos, manuales, guías, protocolos) del Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo se aprueban de acuerdo con los lineamientos establecidos en el GSM-PRC01 Procedimiento control información documentada.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de los cambios.
08	04/11/2021	Se ajusta el mapa de procesos, se incluyen el proceso de Gestión de Comunicaciones y Gestión Cooperación Internacional y se ajusta los objetivos de los procesos de acuerdo con lo aprobado.
07	10/06/2021	Se actualiza el documento con el fin de articular con el PEQ 2020-2024, demás con las necesidades del SIGC.

NOMBRE DEL PROCESO	ELABORA	REvisa	APRUEBA
Dirección Estratégica (DES)	<p><u>Sirley Corredor Monsalve</u> Profesional Responsable del Sistema Integrado de Gestión y Control</p> <p><u>Karen Fonseca</u> Contratistas Oficina Asesora de Planeación y Tic's</p>	<p><u>Equipo Facilitador</u> <u>de MIPG</u></p>	<p><u>Yamile Angélica</u> <u>Medina Walteros</u> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tic's</p>