

**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES
	1-Talento Humano	1- Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	* Documento con los principios y valores de la entidad	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa	Carta de valores y políticas éticas de la entidad, decálogo de ética, código de ética, etc. Acta de elección de valores por concertación entre las diferentes dependencias.	Se elaboró y adoptó el documento que establece los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos, se encuentra como anexo a la Resolución 155 de 2015	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa
			* Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa	Resolución, Acta u otro Acto Administrativo que permita evidenciar la adopción de los principios y valores de la entidad	Resolución 155 de 2015 "Por medio de la cual se dictan las disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos"	
			* Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Asesor de Comunicaciones	Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)	Se adelantaron las siguientes actividades de socialización: - Jornada de Sentido de Pertenencia Institucional en el marco del Día del Funcionario - 26 de junio de 2015 - Jornada de inducción - 18 de septiembre de 2015 - Mensajes institucionales a través de medios electrónicos como correo electrónico y whatsapp	
		2- Desarrollo de Talento Humano	Manual de Funciones y competencias laborales	Dirección Corporativa	Manual de funciones para cada uno de los cargos de la entidad Se recomienda hacer una jornada de socialización.	Resolución 003 de 2015 " Por la cual se establece el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Región Administrativa y de Planeación Especial denominada - RAPE - Región Central"  Se adelantó el proceso de comunicación de las funciones a cada uno de los empleados de la entidad, mediante la entrega y soporte de copia de las mismas	GESTION DEL TALENTO HUMANO
			Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)	Dirección Corporativa	Plan de Formación y Capacitación formulado de acuerdo a las Necesidades de los Servidores Públicos.	Mediante Resolución 119 de 2015 se adoptó el Plan Institucional de Capacitación y/o entrenamiento en el puesto de trabajo para la vigencia 2015, de conformidad con el procedimiento que se encuentra establecido en el SIG "Capacitación y/o entrenamiento en el puesto de trabajo" y los lineamientos definidos en materia de capacitación a través de la Resolución 061 de 2015.	
			Programa de Inducción y reinducción	Dirección Corporativa	Programa de Inducción o reinducción establecido, en el cual se especifica los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o reinducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos.	Mediante Resolución 160 de 2015 se adoptó el Manual de Inducción y Reinducción, de conformidad con el procedimiento que se encuentra establecido en el SIG "Inducción y Reinducción" y los lineamientos definidos en esta materia a través de la Resolución 061 de 2015	
			Programa de Bienestar (Anual)	Dirección Corporativa	Establecer un Programa de bienestar social de conformidad con los artículos 70 y 75 del Decreto 1227 de 2005	Mediante Resolución 094 de 2015 adoptó el programa de bienestar e incentivos, de conformidad con el procedimiento que se encuentra establecido en el SIG "Bienestar e Incentivos" y los lineamientos definidos en esta materia a través de la Resolución 061 de 2015.	
			Plan de Incentivos (Anual)	Dirección Corporativa	Plan de incentivos adoptado por medio de un acto administrativo.	Mediante Resolución 094 de 2015 adoptó el programa de bienestar e incentivos, de conformidad con el procedimiento que se encuentra establecido en el SIG "Bienestar e Incentivos" y los lineamientos definidos en esta materia a través de la Resolución 061 de 2015.	
			Sistema de evaluación del desempeño	Dirección Corporativa	Formatos de Evaluación del desempeño de acuerdo a la normatividad que aplique a la entidad	Mediante procedimiento normalizado en el Sistema de Gestión de Calidad se adoptaron los formatos definidos por el DAFP para la concertación y seguimiento a los Acuerdos de Gestión para los Gerentes Públicos y para el caso de los funcionarios de libre nombramiento y remoción, de los niveles técnico, profesional y asesor, se establecieron los modelos establecidos por la CNSC	



**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES
		3- Planes, Programas y Proyectos	Planeación	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Planes de la entidad alineados con las Políticas de Desarrollo Administrativo	Plan de Ejecución Provisional Acuerdo Regional 014 de 2015 Acuerdo Regional 018 de 2015	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			La misión y visión institucionales adoptados y divulgados	Oficina Asesora de Planeación Institucional  Dirección Corporativa  Asesor de Comunicaciones	Acto administrativo a través del cual se adoptan la misión y visión y demás documentos o elementos de carácter institucional. Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de la misión, visión y demás documentos y/o elementos de carácter institucional. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)	Manual de Calidad de la entidad Resolución 153 de 2015	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Objetivos institucionales	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Los objetivos son parte integral de la planeación de la entidad, dado que los Programas y proyectos deben estar orientados a su cumplimiento	Revisar alcance	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Planes, programas y proyectos	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Plan de Acción Anual Plan Anual Mesualizado de Caja - PAC Acuerdos de gestión de los Gerentes Públicos Programa de Bienestar e Inventivos	Procedimiento "Definición, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión y compromisos laborales" adoptado en el marco del Sistema de Calidad	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Mapa de procesos	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	La entidad debe establecer un mapa de procesos donde se evidencia la interrelación de estos, articulados entre estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y seguimiento.	Manual de Calidad de la entidad Resolución 153 de 2009	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica

**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES
Control de Planeación y Gestión	2- Direccionamiento Estratégico	4- Modelo de Operación por Procesos	Divulgación de los procedimientos	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica Asesor de Comunicaciones	Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión del Mapa de procesos y los procedimientos de la entidad.  (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la Entidad, Concursos, Actividades entre otros.	Manual de Calidad Jornadas de Inducción y reintroducción Comités de trabajo Procedimientos documentados	<b>GESTION INSTITUCIONAL POR PROCESOS:</b>  Procesos Documentados
			Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas	Oficina Asesora de Planeación Institucional Asesor de Control Interno	La entidad debe establecer procedimientos que le permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, y el seguimiento respectivo	Proceso de Evaluación Independiente Proceso de Mejoramiento Continuo	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>
		5- Estructura Organizacional	Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos	Oficina Asesora de Planeación Institucional	La entidad debe tener una estructura flexible que le permita trabajar por procesos, donde se identifiquen niveles de responsabilidad y autoridad.	<b>Acuerdo Regional 007 de 2015 "Por el cual se modifica la estructura interna de la RAPE Región Central y se determinan las funciones de sus dependencias"</b>  Manual de Calidad de la entidad Resolución 153 de 2015	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Manual de Funciones y competencias laborales adoptado y socializado para cada uno de los cargos de la entidad.	Dirección Corporativa		Resolución 003 de 2015 " Por la cual se establece el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Región Administrativa y de Planeación Especial denominada - RAPE - Región Central"	
		6- Indicadores de Gestión	Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos	Todas las áreas funcionales	Dentro de los planes, programas y proyectos de la entidad, se debe construir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan tomar decisiones para evitar desviaciones. Debe haber indicadores por procesos que aportan a la medición de la gestión. Deben existir fichas de los indicadores que permitan consultarlos de manera fácil.	Pendiente definir, a nivel de proceso pues ya se cuentan con los Estratégicos	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Seguimiento de los indicadores	Todas las áreas funcionales	Los responsables y sus equipos de trabajo, deberán hacer seguimiento según la periodicidad definida en la política de operación de cada entidad, la cual no podrá ser superior a seis (6) meses	Pendiente definir, a nivel de proceso pues ya se cuentan con los Estratégicos	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>  Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica
			Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores	Todas las áreas funcionales	Se debe revisar la batería de indicadores con el fin de establecer que los indicadores cumplan con su propósito.		

**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES
		7- Políticas de Operación	Establecimiento y divulgación de las políticas de operación	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica Asesor de Comunicaciones	Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de las Políticas de Operación de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)	En el numeral 6 de cada Procedimiento se documentan las políticas de operación, las cuales se han denominado Aspectos Relevantantes.  Se requiere fortalecer por parte de cada líder con sus grupos de trabajo la divulgación	<b>TODOS LOS PROCESOS</b> Líderes de proceso
			Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica Asesor de Comunicaciones	Acto administrativo a través del cual se adopta el Manual de Operaciones de la entidad (Manual de procedimientos.- Manual de Calidad) como documento de consulta.	<b>Manual de Calidad de la entidad</b> Resolución 153 de 2015	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/</b> Sub. Planeación (Gestión institucional por procesos) Líderes de proceso
	8- Política de Administración de Riesgos	Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa	Acto administrativo o documento a través del cual se definen y adoptan las Políticas de Administración del Riesgo	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Mapa de Riesgos		
		Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa	Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los Mapas de Riesgos de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)	Se requiere fortalecer por parte de los líderes de proceso y jefes de dependencia la divulgación de los riesgos y sus controles		
	9-Identificación del riesgo	Contexto estratégico: Identificación de los factores internos y externos de riesgo	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa	Identificación de condiciones internas o externas que puedan generar eventos de riesgo para la entidad		<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/</b> Líderes de proceso	
		Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Documento de identificación los riesgos de cada proceso, programas y/o proyectos que contengan las causas, descripción y las posibles consecuencias de los mismos.		<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/</b> Líderes de proceso	
	3- Administración de Riesgos	Análisis del riesgo	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Documento de análisis del riesgo teniendo en cuenta su probabilidad y factibilidad de ocurrencia y el posible impacto en caso de materialización		<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/</b> Líderes de proceso	
				Evaluación de controles existentes	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Documento dónde se evalúe si los controles para valorar los riesgos son adecuados o no.	En el numeral 8 de cada Procedimiento se documentan los Controles Operativos.
		10- Análisis y Valoración del Riesgo	Valoración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Documento en el cual se analizan los riesgos frente a los controles existentes para mitigar su impacto o su probabilidad de ocurrencia		<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/</b> Líderes de proceso

**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES	
			Controles	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	Se deben identificar controles correctivos y preventivos definidos para cada proceso o actividad para mitigar la probabilidad e impacto de los Riesgos	En el numeral 8 de cada Procedimiento se documentan los Controles Operativos.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/ Líderes de proceso	
			Mapa de riesgos de proceso	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	La entidad debe establecer un mapa de Riesgos que contendrá toda la información establecida anteriormente		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/ Líderes de proceso	
			Mapa de riesgos institucional	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica	La entidad construirá un Mapa de Riesgos Institucional, en el cual se elevan todos los Riesgos que afecten a la entidad en su conjunto y los riesgos identificados de los procesos Misionales y se incluirán los Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/ Líderes de proceso	
Control de Evaluación y Seguimiento	4- Autoevaluación Institucional	11- Autoevaluación de control y Gestión	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación	Oficina Asesora de Planeación Institucional Asesor de Control Interno	Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la sensibilización sobre la autoevaluación en la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)		EVALUACIÓN DE LA GESTION/ Oficina Control Interno Comité de Dirección y Líderes de proceso	
			Herramientas de autoevaluación	Oficina Asesora de Planeación Institucional Asesor de Control Interno	La entidad debe determinar cómo a partir de los Riesgos, indicadores, Controles establecidos y demás elementos que le permitan tomar información, puede realizar la autoevaluación de la gestión, tomando los correctivos necesarios. La entidad debe estar en capacidad de alimentar el proceso de autoevaluación a partir de otros sistemas que le permitan ejercer el proceso de manera correcta. El Aplicativo MECI (Informe Ejecutivo Anual de Control Interno), el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión puede ser, entre otros, parte de esos sistemas		EVALUACIÓN DE LA GESTION/ Comité Dirección Oficina Control Interno	
	5- Auditoría Interna	12- Auditoría de Gestión	Procedimiento de auditoría Interno	Asesor de Control Interno	Se debe definir un procedimiento de auditorías internas basado en evidencia documental que permita ejercer control permanente a la gestión administrativa.	Procedimiento Auditorías Internas	EVALUACIÓN DE LA GESTION/ Asesor de Control Interno	
			Programa de auditorías Plan de Auditoría	Asesor de Control Interno	El programa de Auditorías debe incluir las Auditorías de Gestión y las de Calidad (En caso de que la entidad cuente con el sistema de Gestión de Calidad), este debe ser aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno. Por otra parte el plan de auditoría que entraría a planear las auditorías que se incluyen dentro del Programa anual de auditoría	Programación de auditorías internas Informes de auditoría Plan de mejoramiento Aprobación de programación de auditorías por el Comité Coordinador de Control interno		
			Informe Ejecutivo Anual de Control Interno	Asesor de Control Interno	El Informe debe ser realizado de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sirve como insumo para el fortalecimiento continuo y mejora del Sistema de Control Interno en la entidad.	Se elabora informe ejecutivo anual por parte del Asesor de Control Interno		
	6- Planes de Mejoramiento	13- Plan de mejoramiento (Institucional, procesos, individual)	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento	Asesor de Control Interno	Debe existir un proceso, procedimiento o mecanismo a través del cual se trabajen recomendaciones y análisis generados en el desarrollo del Componente de Auditoría Interna y las observaciones del Órgano de Control Fiscal. Debe ser un Proceso, procedimiento o mecanismo documentado que permite realizar seguimiento a las acciones emprendidas por los responsables y la verificación de estas.			
			Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento	Asesor de Control Interno	Se debe establecer un mecanismo para el seguimiento y evaluación de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento			
				Identificación de las fuentes de información externa	Asesor de Comunicaciones	Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras)	Punto de atención en las oficinas de la entidad para la recepción y gestión de la información externa Publicación de dirección y teléfonos de contacto a través de la página web <a href="http://www.regioncentralrape.gov.co">www.regioncentralrape.gov.co</a>	

**ESTRUCTURA MODELO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2014**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A PRODUCTOS**

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS MINIMOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	ESTADO/EVIDENCIA	PROCESOS RELACIONADOS/RESPONSABLES
Eje transversal de información y comunicación	7- Información Comunicación	14- Información y Comunicación interna y externa	Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso	Dirección Corporativa	Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad	Se cuenta con carpetas digitales que contienen los actos administrativos, procedimientos, instructivos, formatos y las caracterizaciones de los procesos.  En el proceso de construcción de las TRD, que adelanta la Entidad, se encuentra la consolidación de un listado maestro de registros físicos y electrónicos.	GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN FINANCIERA
			Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Corporativa Dirección Técnica Asesor de Comunicaciones	La entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos.	Reuniones con el Consejo Directivo de la RAPE Región Central	
			Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad	Dirección Corporativa	La entidad debe establecer su proceso y/o actividades de Gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o sustituya	Considerando que la entidad se constituyó mediante el Convenio 1676 del 25 de septiembre de 2014 e inició su operación en marzo de 2015, se adelantó el análisis y recopilación de información institucional. Esto se encuentra soportado en la recopilación de las normas expedidas en la vigencia 2015	GESTION DOCUMENTAL Dirección Corporativa
			Política de Comunicaciones	Asesor de Comunicaciones	La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc		PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
			Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	Dirección Corporativa	La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.		GESTION DOCUMENTAL Dirección Corporativa
			Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos	Dirección Corporativa	Los recursos físicos y humanos de la organización deben tener asociados procesos, procedimientos y guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización.	Proceso Gestión Administrativa - Procedimientos asociados Proceso Gestión del Talento Humano - Procedimientos asociados. Proceso Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.	GESTION ADMINISTRATIVA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES Dirección Corporativa
			Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.	Dirección Corporativa Asesor de Comunicaciones	La entidad debe identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas sus productos y/o servicios		
			Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	Dirección Corporativa	La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, cartelera comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente.		