



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN AUDIOVISUAL Y PEDAGOGÍA REGULATORIA

Código: GAPR-C-01
Versión: 2
Fecha: 15/09/2025

OBJETIVO	Gestionar el cumplimiento de las competencias de la CRC en materia de promoción del pluralismo y la imparcialidad informativa, la participación ciudadana, la protección de los derechos de las audiencias y los televidentes, mediante el diseño y ejecución de estrategias y acciones informativas, preventivas y pedagógicas, para la comprensión y apropiación de la regulación expedida por la CRC, el consumo crítico de contenidos audiovisuales, la alfabetización mediática e informacional, y la protección de los derechos e intereses de los usuarios y las audiencias; y mediante el diseño y desarrollo de iniciativas regulatorias en materia de contenidos audiovisuales previstas en la agenda regulatoria de cada vigencia, aplicando la metodología de análisis de impacto normativo.
ALCANCE	En el caso de las estrategias pedagógicas o de pedagogía regulatoria inicia con el planteamiento del problema y definición de la estrategia a desarrollar respecto al pluralismo informativo, la participación ciudadana, o la imparcialidad informativa; continúa con el desarrollo de las estrategias de formación, capacitación, campañas didácticas, informativas y de promoción asociadas al pluralismo informativo, la participación ciudadana, o la imparcialidad informativa, o con el desarrollo de estrategias de pedagogía regulatoria. El proceso finaliza con la aplicación de controles y validaciones a los proyectos por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y el Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones y la evaluación de resultados e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora. En el caso de iniciativas regulatorias en materia de Contenidos Audiovisuales, inicia con la definición del problema, objetivos y el plan de gestión del proyecto regulatorio contemplado en la Agenda Regulatorias; continúa con la definición y evaluación de las alternativas regulatorias y cuando aplique la elaboración de la propuesta regulatoria, el documento de respuestas a comentarios y la resolución definitiva. En los proyectos regulatorios el proceso consta de tres etapas: azul (planeación), amarillo (desarrollo), verde (cierre), por tanto finaliza con la elaboración del documento de cierre del proyecto.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Procesos Misionales y Estratégicos

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Proceso Gestión Prospectiva		- Agenda Regulatoria	<i>Para la gestión de una estrategia pedagógica</i> Plantear el problema y definir la estrategia a desarrollar respecto al pluralismo informativo, la participación ciudadana, la imparcialidad informativa, o la pedagogía regulatoria.	- Acta de Sesión de Comisionados de Contenidos Audiovisuales: Documento soporte de la decisión de la estrategia a realizar en materia de estrategias pedagógicas, de capacitación, promoción o participación ciudadana; o necesidades en materia de pedagogía regulatoria	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	Proceso Gestión de la Política Regulatoria
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Requerimiento de Sesión de Comisionados de Contenidos Audiovisuales / Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones				
Proceso Gestión de la Política Regulatoria		- Actos administrativos				
Proceso Relaciones con Grupos de Valor		- Informes de observación de contenidos				
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		- Solicitudes de Grupos de valor				
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		- Solicitudes de Defensores del Televidente				
		- Plan de Capacitación virtual/Presencial	Identificar las necesidades de información, objetivos, alcance y plan de gestión de la estrategia a desarrollar.	- Acta de Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, en relación con necesidades o estrategias en materia de pedagogía regulatoria	Proceso Gestión Organizacional	
		- Reportes de información contenidos				
		- Resultado de la evaluación ex-post medidas regulatorias.				
		- Documentos de análisis del sector de contenidos audiovisuales				
		- Plataformas para consulta de información externa (regulatoria, de mercados, de audiencias, etc.)				
		- Informes de tendencias audiovisuales				
		- Resultados de estudios y proyectos no regulatorios				
		- Evaluaciones cursos - Aula CRC				
		- Agenda Regulatoria CRC				
		- Alertas de seguimiento de indicadores del proceso				
		- Asignación de Recursos				
		- Plan Estratégico de la CRC				
		- Presupuesto de inversión				
		- Resultados auditorias				
		- Caracterización de grupos de valor		Registro de agentes o beneficiarios interesados	Proceso Gestión de la Política Regulatoria	Proceso Gestión Organizacional
		- Estrategia de comunicaciones				
		- Convenios interadministrativos y acuerdos de cooperación				
		- Repositorio de documentos internacionales de relevancia				
		- Análisis PQR				
		- Requerimiento de Sesión de Comisionados de Contenidos Audiovisuales / Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones				
		- Actos administrativos				
		- Informes de observación de contenidos				
		- Solicitudes de grupos de valor				
		- Solicitudes de Defensores del Televidente				
		- Plan de Capacitación Interno / Externo				
		- Información adquirida	PLANEAR	Diagnóstico preliminar de la temática	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
		- Conjunto de datos publicados / Tableros interactivos de visualización / Informes y Data Flash publicados en Postdata				
		- Información reportada por los agentes mediante requerimientos particulares				
		- Documentos de resultados de evaluación ex-post				



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN AUDIOVISUAL Y PEDAGOGÍA REGULATORIA

Código: GAPR-C-01
Versión: 2
Fecha: 15/09/2025

Proceso Gestión Prospectiva		- Agenda Regulatoria de la CRC - Documento con el resultado de la investigación de tendencias de mercado y tecnologías emergentes en el sector de telecomunicaciones y audiovisual - Análisis del posible desarrollo de tendencias en el sector, riesgos y oportunidades - Estudio con escenarios futuros, acciones, riesgos y oportunidades			
Proceso Gestión Estratégica		- Asignación de Recursos - Plan Estratégico de la CRC - Presupuesto de inversión			
Proceso Relaciones con Grupos de Valor		- Caracterización de grupos de valor - Estrategia de comunicaciones - Listado de convenios interadministrativos y acuerdos de cooperación - Repositorio de documentos internacionales de relevancia regulatoria			
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Infraestructura tecnológica y aplicaciones de ofimática y análisis estadístico			
	Grupos de Valor Externos	- Consultas y conceptos - Identificación de las necesidades del sector Audiovisual y de Telecomunicaciones - Comentarios y observaciones de interesados			
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Diagnóstico preliminar de la temática como parte de la formulación del problema correspondiente a la Etapa Azul - Registro de agentes interesados como parte de la formulación del problema correspondiente a la Etapa Azul - Árbol de problema o necesidad y objetivos o documento de conclusiones como parte de la formulación del problema correspondiente a la Etapa Azul			
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Lecciones aprendidas documentadas			
Proceso Gestión Prospectiva		Agenda Regulatoria de la CRC			
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Documento de formulación de proyecto (resultante de la planeación) - Cronograma definitivo - Plan de actividades de formación			
Proceso Gestión Prospectiva		- Agenda Regulatoria CRC			
Proceso Gestión Estratégica		- Asignación de Recursos - Plan Estratégico de la CRC			
Proceso Relaciones con Grupos de Valor		Registro de agentes interesados Estrategia de comunicaciones			
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		- Información adquirida - Conjunto de datos e informes publicado en Postdata y sus Tableros interactivos. - Información reportada por los agentes mediante requerimientos particulares			
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Documento de formulación del problema / Documento Etapa Azul			
	Grupos de Valor Externos	- Comentarios y observaciones de interesados			
<i>Para la gestión de un Proyecto Regulatorio:</i> Definir el problema y objetivos asociados al proyecto regulatorio de acuerdo con la Agenda Regulatoria como parte de la Etapa Azul de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios			Árbol de problema y objetivos o documento de conclusiones como parte de la formulación del problema	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
			Registro de agentes interesados como parte de la formulación del problema	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
			Documento de formulación del problema	Proceso Relaciones con Grupos de Valor	Grupos de valor externos
Realizar un diagnóstico para delimitar los objetivos y alcance del proyecto de definición o análisis de mercados relevantes como parte de la Etapa de Planeación			Diagnóstico preliminar de la temática	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
			Documento de Planeación de la definición o análisis de competencia		Grupos de valor externos
Definir el plan de gestión del proyecto como parte de la Etapa Azul de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios (GPR-PR-01) y de la Etapa de Planeación (GPR-PR-02).			Cronograma de actividades (Línea base de tiempo) Presupuesto del proyecto (Línea base de costos)	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
			Lecciones aprendidas aplicables al proyecto		
			Calculadora de criticidad diligenciada como parte del Documento de Formulación correspondiente a la Etapa Azul de Diseño y Desarrollo de proyectos regulatorios		
			Matriz de riesgos del proyecto	- Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
			Solicitudes de desarrollo y de contratación	- Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria - Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información - Proceso Gestión Contractual	
<i>Para la gestión de una estrategia pedagógica</i> Desarrollar las estrategias de formación, capacitación, campañas didácticas, informativas y de promoción asociadas al pluralismo informativo, la participación ciudadana, la imparcialidad informativa, o la pedagogía regulatoria			Estrategia pedagógica o regulatoria desarrollada	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Relaciones con Grupos de Valor	Grupos de valor externos
<i>Para la gestión de un Proyecto Regulatorio:</i> Definir las alternativas de solución para abordar el problema identificado y alcanzar los objetivos planteados como parte de la Etapa Amarilla de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios en materia de Contenidos Audiovisuales			Alternativas de solución identificadas	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria Proceso Relaciones con Grupos de Valor	Grupos de valor Externos



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN AUDIOVISUAL Y PEDAGOGÍA REGULATORIA

Código: GAPR-C-01
Versión: 2
Fecha: 15/09/2025

Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Información relevante para el proyecto - Alternativas regulatorias identificadas - Metodologías de evaluación de alternativas (según resultado calculadora de criticidad)	HACER	Evaluar las alternativas de solución como parte de la Etapa Amarilla de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios en materia de Contenidos Audiovisuales	Resultado de la evaluación de alternativas	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
	Grupos de Valor Externos	- Comentarios y observaciones de interesados					
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		- Información relevante para el proyecto - Resultado de la evaluación de alternativas - Resultado de la definición o revisión de mercado (s) relevante (s) - Resultado del análisis de competencia		Elaborar la propuesta regulatoria como parte de la Etapa Amarilla de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios	- Documento de soporte de la propuesta regulatoria o documento de conclusiones y recomendaciones - Proyecto de resolución (si aplica) - Anexos (si aplica)	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria Proceso Gestión Jurídica Proceso Relaciones con Grupos de Valor	Grupos de valor Externos
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		Información relevante para el proyecto		Elaborar el documento de respuestas a comentarios y cuando aplique el proyecto de resolución definitiva como parte de la Etapa Amarilla de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios	Documento de respuesta a comentarios Proyecto de resolución definitiva	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria Proceso Relaciones con Grupos de Valor	Grupos de valor externos
	Grupos de Valor Externos	Comentarios y observaciones de interesados					
		Documento soporte de la propuesta regulatoria Proyecto de resolución					
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		Información relevante para el proyecto		Elaborar los documentos correspondientes a la Etapa Verde de Diseño y Desarrollo de Proyectos Regulatorios	Guía de evaluación expost Documento de cierre del proyecto que contiene, entre otros: 1. Productos del proyecto 2. Registro de lecciones aprendidas 3. Presupuesto inicial y ejecutado 4. Número de horas solicitadas y ejecutadas 5. Plan de Implementación 6. Necesidades de divulgación a través de un plan de medios Anexos del documento de cierre: 1.Cronograma y presupuesto ejecutados. 2. Matriz de riesgos del proyecto (incluyendo el resultado del análisis de mitigación o materialización de los riesgos, según los controles establecidos) 3. Formato de gestión de cambio (si aplica)	Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados	
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Lecciones aprendidas documentadas					
	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	- Documento azul - Documento de identificación de alternativas - Documento soporte o documento de conclusiones y recomendaciones - Proyecto de resolución si aplica - Documento de respuesta a comentarios - Resolución definitiva				Proceso Gestión Estratégica	
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		Seguimiento indicadores Informes Comité Institucional de Gestión y Desempeño Informes Sesión de Comisionados de Contenidos Audiovisuales / Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones				<u>Para la gestión de una estrategia pedagógica</u> Aplicar controles y validaciones a los proyectos por Sesión de Comisionados de Contenidos Audiovisuales / Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones (en los casos que aplique)	
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria		- Documento azul - Documento de identificación de alternativas - Documento soporte o documento de conclusiones y recomendaciones - Proyecto de resolución si aplica - Documento de respuesta a comentarios - Proyecto de resolución definitiva Documento verde	<u>Para la gestión de un Proyecto Regulatorio:</u> Aplicar controles y validaciones a los proyectos por Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales en los casos que aplique.	- Documentos de la Etapa Azul aprobados - Documentos de Planeación aprobados - Documento de identificación de alternativas aprobado - Documento soporte o documento de conclusiones y recomendaciones aprobado - Proyecto de resolución si aplica aprobado - Documento de respuesta a comentarios aprobado - Resolución definitiva - Documentos de la Etapa Verde aprobados	Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria Proceso Gestión Organizacional		
Proceso Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y controles del proceso Matriz de Posibles Salidas No Conformes	VERIFICAR	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso, a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso y a las posibles salidas no conformes.	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso y funcionamiento de las líneas de defensa Resultados de Seguimiento a las Salidas No Conformes	Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria							



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN AUDIOVISUAL Y PEDAGOGÍA REGULATORIA

Código: GAPR-C-01
Versión: 2
Fecha: 15/09/2025

Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)	Auditorías, seguimientos o evaluaciones	ACTUAR	Formular acciones a ejecutar para eliminar o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento o evaluación.	Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)
Proceso de Evaluación Independiente						Proceso de Evaluación Independiente	
						Proceso Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES	RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES
Consulte aquí los Indicadores del Proceso	Consulte aquí la Mapa de Riesgos del Proceso

NORMATIVIDAD	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ley 1978 de 2019, Ley 1341 de 2009, Ley 1507 de 2012, Ley 1712 de 2014 Ley 1581 de 2012 Ley 182 de 1995 Ley 23 de 1982 Circular 124 de 2019 Normatividad legal Reglamentación aplicable. Decreto 019 de 2012. Decreto 1078 de 2015 CPACA. Resolución 5050 de 2016 Resolución CRC 686 de 2024 Grupos Internos de Trabajo Norma NTC ISO 9001 (2015) Norma ISO 14001:2015 Política general de Seguridad y Privacidad de la Información Política de Tratamiento de Información Personal Requisitos a cumplir: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto; 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos; 5.1.2 Enfoque al cliente; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.3 Planificación de los cambios; 7.1.6 Conocimiento de la organización; 7.5.2 Creación y actualización; 8.1 Planificación y control operacional; 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.2.1 Comunicación con el cliente; 8.2.2 Determinación de los requisitos de los productos y servicios; 8.2.3 Revisión de los requisitos de los productos y servicios; 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios; 8.3. Diseño y desarrollo, 8.3.1. Generalidades, 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo; 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; 8.4.1 Generalidades; 8.4.2 Tipo y alcance del control; 8.5 Producción y prestación del servicio; 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio; 8.5.2 Identificación y trazabilidad; 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4 Preservación; 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega; 8.5.6 Control de los cambios; 8.6 Liberación de los productos y servicios; 8.7 Control de las salidas no conformes; 9.1.2 Satisfacción del cliente; 9.1.3 Análisis y evaluación; 10.1 Generalidades; 10.2 No conformidad y acción correctiva; 10.3 Mejora Continua; SG SST- Decreto 1072 de 2015, artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST (Resolución 0312 Mintrabajo). Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4. Evaluación de Resultados (MIPG).	Humanos: Servidores(as) idóneos(as) y suficientes que desarrollan sus funciones directa o indirectamente para alcanzar el objetivo del proceso y de acuerdo con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de Planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC vigente, así como los(as) contratistas que se consideren necesarios(as) para el desarrollo de las actividades del proceso. Físicos: Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso. Técnicos y Tecnológicos: Software y Hardware para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos, acceso a Internet, Intranet, correo electrónico, sistema para la gestión documental (OnBase), y todos aquellos necesarios para desarrollar las actividades del proceso. Financieros: Recursos de funcionamiento y/o inversión destinados para el desarrollo de proyectos y/o actividades y el mantenimiento de los recursos humanos, físicos y técnicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades del proceso.	Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso Registros: • Carpetas de Proyectos en el Servidor • Actas de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales • Actas de Comité de Comisionados de Sesión de Comisión de Comunicaciones • Documento de formulación de estrategia pedagógica • Documentos soporte • Actas de Reunión de Contenidos
ELABORÓ	Sergio Andrés Urquijo Morales - Asesor Liza Catalina Jurado Toro - Profesional Especializado Javier de Jesús Cruz Pineda - Profesional Especializado	
REVISÓ	Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	
APROBÓ	Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria	