

<b>OBJETIVO</b>	Gestionar el conocimiento y la innovación a través de la realización continua de estudios y la investigación de tendencias tecnológicas y regulatorias, para el logro de los objetivos estratégicos de la CRC, de acuerdo con los indicadores establecidos para el proceso.
<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con la identificación de las temáticas claves para desarrollo de estudios según Agenda Regulatoria aprobada y los temas que requieran para su desarrollo la formulación de estudios o proyectos no regulatorios, continua con el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, implementaciones de proyecto, la promoción del uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación, y finaliza con el seguimiento a las actividades y entregables correspondientes.

<b>LIDER(ES)</b>	<b>GESTOR(ES)</b>
Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria	Procesos Misionales

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Proceso Gestión Estratégica		Agenda Regulatoria	PLANEAR	Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios según Agenda Regulatoria aprobada.	Proceso Gestión Estratégica	
Procesos Misionales		Necesidades de implementación de proyectos regulatorios identificada en documentos de cierre de proyectos		Planes de trabajo para implementación de proyectos regulatorios	Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación	
Procesos Misionales		Diretrizes del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado Recomendaciones de organismos internacionales		Documento Política de Gestión de Conocimiento Innovación Identificación de necesidades de actividades de GECEI Identificación de necesidades de apoyo externo adicional (contratación)	Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación	
	Grupos de valor Entidades externas Publicaciones de consultoría y expertos temáticos	Diretrizes del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado Recomendaciones de organismos internacionales		Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios.	Proceso Gestión Estratégica	
Procesos Misionales		Necesidades de estudios presentadas por otros procesos internos misionales. Necesidades en investigación para los proyectos regulatorios y actividades continuas. Resultado de las evaluaciones de satisfacción del cliente	HACER	Adelantar el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor.	Estudios - Hojas de Ruta. Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias	Procesos Misionales Proceso Gestión Estratégica Grupos de valor
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios, según Agenda Regulatoria aprobada Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios		Adelantar los planes de implementación de los proyectos regulatorios	Reuniones, presentaciones, informes y actas (cuando aplique) Desarrollo de contenidos tales como guías, Infografías, etc (cuando aplique) Documento de cierre	Todos los procesos Grupos de valor
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Planes de trabajo para la implementación de proyectos regulatorios		Promover el uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación	Herramientas en Gestión del Conocimiento Guías, procedimientos y aplicación práctica de metodologías de innovación Contenidos para divulgación	Todos los procesos Grupos de valor
Todos los procesos		Necesidades de los colaboradores en gestión del conocimiento e innovación Documentos soporte de los proyectos y Documento verde Buenas prácticas de innovación pública		Hacer seguimiento a los planes de trabajo desarrollados establecidos para el desarrollo de estudios, según Agenda Regulatoria aprobada, y para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios.	Seguimientos a los planes de trabajo desarrollados	Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Gestión Estratégica
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Estudios - Hojas de Ruta Desarrollo de contenidos tales como guías, Infografías, etc. Identificación de necesidades de apoyo externo adicional en materia de investigación Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias	VERIFICAR	Revisar y aprobar los documentos, de acuerdo con el avance del análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor.	Documentos revisados y aprobados de acuerdo con el avance del análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor	Procesos Misionales Proceso Gestión Estratégica Grupos de valor
Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y controles del proceso		Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

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 y/o evaluaciones	ACTUAR	Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación.	Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación	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.)
-------------------------------------	---	---	--------	---	------------------------	--	---

<b>MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES</b>	<b>RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES</b>
<a href="#">Consulte aquí los Indicadores del Proceso</a>	<a href="#">Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso</a>

NORMATIVIDAD	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
<p>Ley 2294 de 2023 PND Ley 1978 de 2019 Ley 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Decreto 1078 de 2015 Norma NTC ISO 9001 (2015) Resolución interna CRC 298 de 2019 Resolución interna CRC 056 de 2022 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</p> <p><b>Requisitos a cumplir:</b></p> <p>Norma NTC ISO 9001:2015 - Requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1.6 Conocimientos de la Organización; 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 9.3 revisión por la dirección.</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Físicos:</b></p> <p>Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p><b>Técnicos y Tecnológicos:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Sistemas de Información Especiales:</b></p> <p>AULA CRC <a href="https://aula.crcm.gov.co">https://aula.crcm.gov.co</a> Caja de herramientas de innovación <a href="https://aula.crcm.gov.co/cajadeherramientas/">https://aula.crcm.gov.co/cajadeherramientas/</a></p> <p><b>Financieros:</b></p> <p>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.</p>	<p><a href="#">Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</a></p> <p><b>Registros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes implementación</li> <li>• Estudios. Informes contratación (cuando aplique)</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Formulario lecciones aprendidas</li> <li>• Resultados sesiones / Ejercicios Innovación</li> <li>• Correos, citaciones</li> </ul>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	22/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se migra la información al nuevo formato de caracterización de procesos, para dar detalles sobre cada uno de los componentes identificados de manera clara, coherente y precisa</li> <li>• Se reformula el objetivo del proceso, teniendo en cuenta las características de los objetivos SMART (por sus siglas en inglés que traducidos al español significan: específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Attainable), relevantes (Realist) y a tiempo (Timely o time-bounded)</li> <li>• Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos</li> <li>• Se revisan y ajustan las actividades del proceso, así como sus proveedores, insumos, productos y clientes o usuarios, de acuerdo con el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)</li> <li>• Se revisa y/o ajusta la información asociada a los indicadores y riesgos del proceso, así como la normatividad, recursos, documentos asociados, y los demás parámetros establecidos en el formato de caracterización de procesos.</li> </ul>
40	3/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye la Caja de herramientas de innovación como recurso del proceso</li> <li>• Se incluye la nueva Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026</li> <li>• Se elimina entrada duplicada</li> </ul>

<b>ELABORÓ</b>	Claudia Ximena Bustamante - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria Oscar Javier García- Asesor
<b>REVISÓ</b>	Claudia Ximena Bustamante - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria
<b>APROBÓ</b>	Claudia Ximena Bustamante - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria