

OBJETIVO	Gestionar oportunamente las actividades para mantener la operación eficaz, eficiente y efectiva de la Entidad, por medio de la planificación y desarrollo de las directrices organizacionales y del Sistema Integrado de Gestión, la revisión por la Alta Dirección, y la definición e implementación de acciones correctivas y de mejora, de acuerdo con los requisitos normativos vigentes y del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de fomentar la mejora continua en la CRC y apoyar la consecución de los objetivos estratégicos.
ALCANCE	El proceso inicia con la definición y/o actualización de las directrices organizacionales y del Sistema Integrado de Gestión - SIG, los planes, las políticas, los objetivos, las metas, los indicadores y los documentos generales del SIG, así como la planificación y desarrollo de los Comités y Sesiones de Comisión, la Revisión por la Dirección y de la rendición de cuentas de la CRC; continúa con la definición de los requisitos para la documentación de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades que se presentan en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, la realización de las Reuniones de Análisis Estratégico - RAE de los Procesos y, la elaboración de los informes de entrada y salida, y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades que se presentan en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, el seguimiento a los objetivos del SIG, análisis de indicadores, de estructura, de proceso y de resultados, el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción establecidos, la evaluación a la gestión, el estado y cumplimiento al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, y el seguimiento a la gestión de (eficacia, eficiencia, efectividad, adecuación y conveniencia) las acciones correctivas, preventivas, de mejora, indicadores, la gestión de riesgos y de oportunidades, gestión de procesos.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Planeación Estratégica y Coordinación Ejecutiva	Todos los Procesos

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)			PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión Organizacional Proceso Seguimiento y Evaluación		Mapa de procesos de la CRC Información de Gestión de los Procesos Información de satisfacción del cliente Cambios que podrían afectar el SIG Políticas y Objetivos del SIG Resultados de auditorías internas y externas	Definir y/o actualizar las directrices organizacionales y del Sistema Integrado de Gestión - SIG, los planes, las políticas, los objetivos, las metas, los indicadores y los documentos generales del SIG. Documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG definidos o actualizados Planes de acción establecidos	Todos los Procesos	Grupos de Valor
	Entidades del Sector Contraloría, DAFP, DNP, Presidencia, ICONTEC	Directrices y metas, Planes del Gobierno y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Cambios en normatividad vigentes			
Todos los Procesos		Información de satisfacción del cliente Cambios que podrían afectar el SIG Políticas y Objetivos del SIG Resultados de auditorías internas y externas Desempeño de los procesos Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora Seguimiento de las revisiones previas efectuadas por la Dirección Riesgos y oportunidades actualizados e identificados para la Entidad	Planificar y desarrollar la Revisión por la Dirección. Planes de acción establecidos Informes de Salida de Revisión por la Dirección Decisiones y planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente Necesidades de recursos Cambios o ajustes en el SIG Revisión de los riesgos y oportunidades establecidas para la Entidad	Todos los Procesos	Eventualmente Entes de Control y/o Ente Certificador
Todos los Procesos		Documentos de Gestión de los Procesos para decisión y/o publicación y/o notificación. Lineamientos normativos	Planificar y desarrollar los Comités, las Sesiones de Comisión y adelantar el trámite de notificación de la Entidad. Actas de Comités y Sesiones de Comisión, actuaciones generales y particulares notificados.	Todos los Procesos	Grupos de Valor
Todos los Procesos		Información de Gestión de los Procesos			
	Grupos de Valor	Comunicaciones de las partes interesadas Lineamientos para desarrollar la rendición de cuentas	Planificar y desarrollar la rendición de cuentas de la CRC en cada vigencia. Estrategia de Rendición de cuentas ejecutada Informe de Evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas Información suministrada a los Grupos de Valor	Todos los Procesos	Grupos de Valor
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente	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.)	Resultados de auditorías internas y externas: Información de Gestión de los Procesos Riesgos y oportunidades actualizados e identificados para la Entidad Seguimiento a los procesos, proyectos y las actividades continuas	Establecer los requisitos para la documentación de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades, así como apoyar la documentación y gestión de estas, las cuales se identifican en el Sistema Integrado de Gestión - SIG. Planes de Mejoramiento: Acciones de Mejora / Correctivas / Oportunidades/ Salida No Conforme Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos de los Grupos de Valor	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Gestión Organizacional	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.)
Todos los Procesos		Información de Gestión de los Procesos	Realizar Reuniones de Análisis Estratégico - RAE de los Procesos. Informes de desempeño de los Procesos	Todos los Procesos	
Todos los Procesos		Informes de desempeño de los Procesos	Elaborar los informes de entrada y salida. Informe de Entrada de Revisión por la Dirección Informe de Salida de Revisión por la Dirección	Todos los Procesos	

Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Gestión Organizacional	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.)	Planes de Mejoramiento: Acciones de mejora / correctivas / oportunidades/ Producto No Conforme Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente	VERIFICAR	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades que se presentan en el Sistema Integrado de Gestión - SIG.	Seguimientos a Planes de Mejoramiento: Acciones de mejora / correctivas / oportunidades/ Producto No Conforme	Todos los Procesos	
Proceso Gestión Organizacional		Documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG con definidos o actualizados		Realizar seguimiento a los objetivos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, análisis de indicadores, de estructura, de proceso y de resultados.	Informe de Entrada de Revisión por la Dirección (Seguimientos a los objetivos del SIG, análisis de indicadores, de estructura, de proceso y de resultados)	Proceso Gestión Organizacional	
Todos los Procesos		Planes de acción establecidos Informes de desempeño de los Procesos		Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción establecidos.	Informes Gerenciales de Revisión por la Dirección Reunión de Análisis Estratégico - RAE's del Proceso	Proceso Gestión Organizacional	
Proceso Gestión del Talento Humano		Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST Informes de desempeño de Gestión del Talento Humano		Evaluar la gestión, el estado y cumplimiento al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.	Informes Gerenciales de Revisión por la Dirección	Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión del Talento Humano	
Todos los Procesos		Informes de desempeño de los Procesos		Hacer seguimiento a la gestión de (eficacia, eficiencia, efectividad, adecuación y conveniencia) las acciones correctivas, preventivas, de mejora, indicadores, la gestión de riesgos y de oportunidades, gestión de procesos.	Informes Gerenciales de Revisión por la Dirección	Proceso Gestión Organizacional	
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión Organizacional		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 controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión Organizacional	
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente	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 Organizacional	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.)

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

[Consulte aquí los Indicadores del Proceso](#)

RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES

[Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso](#)

NORMATIVIDAD

Ley 1341 de 2009
Ley 1369 de 2009
Ley 1482 de 2011
Decreto 1072 de 2015
Norma NTC ISO 9001, ISO 14001, en versiones vigentes
MIPG

Requisitos a cumplir:

Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, 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, 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.3 toma de conciencia, 9.3 revisión por la dirección; 10. Mejora; SG SST- Decreto 1072 de 2015, artículos: 2.2.4.6.5/6/7 política y objetivos sst, 2.2.4.6.8.2/4/5/10/11 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.17.2.5 planificación del sg-sst, 2.2.4.6.19 indicadores sg-sst, 2.2.4.6. (Resol 0312 Mintrabajo)31 revisión por la alta dirección, 2.2.4.6.33 acciones correctivas y preventivas, 2.2.4.6.34 mejora continua.

Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados - Mejora de procesos.
Dimensión 4. Evaluación de Resultados (MIPG).

RECURSOS

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.

Sistemas de Información Especiales: Herramienta de Gestión Estratégica.

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.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

[Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso](#)

Registros:

- Actas de Comités y Sesiones de Comisión
- Documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG definidos o actualizados
- Planes de acción establecidos
- Informes de Salida de Revisión por la Dirección
- Planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos
- Cambios o ajustes en el SIG
- Revisión de los riesgos y oportunidades establecidas para la Entidad
- Estrategia de Rendición de cuentas ejecutada
- Informe de Evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas
- Información suministrada a los Grupos de Valor
- Planes de Mejoramiento: Acciones de Mejora / Correctivas / Oportunidades/ Salida No Conforme
- Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos de los Grupos de Valor
- Informes de desempeño de los Procesos
- Informe de Entrada de Revisión por la Dirección
- Informe de Salida de Revisión por la Dirección
- Seguimientos a Planes de Mejoramiento: Acciones de mejora / correctivas / oportunidades/ Producto No Conforme
- Informes Gerenciales de Revisión por la Dirección
- Reunión de Análisis Estratégico - RAE's del Proceso
- Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso
- Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso
- Planes de Mejoramiento

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	21/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> 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 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) Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos 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) 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.
40	10/11/2022	Se ajusta la redacción del alcance y la redacción de algunas actividades, así como el establecimiento de los requisitos para la identificación de las acciones de mejora.

ELABORÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica Yamile Mateus Parra - Profesional Especializado 2028-21 Luz Adriana Barbosa - Contratista Boris Leandro Barbosa Tarazona - Profesional Especializado 2028-19
REVISÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica
APROBÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica