



# **CARACTERIZACIÓN PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

**Código:** IVC-C-01  
**Versión:** 42  
**Fecha:** 13/06/2025

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b> | Identificar, planear y ejecutar actividades de inspección, vigilancia y control, mediante la observación de contenidos, los requerimientos a los vigilados, las reuniones de sensibilización con los operadores, y las actuaciones sancionatorias; con el propósito de garantizar el cumplimiento de las normativas que protegen el pluralismo informativo, los derechos de los televidentes incluidos los niños, niñas y adolescentes, y el régimen de inhabilidades de televisión abierta. |
| <b>ALCANCE</b>  | El proceso inicia con la planeación de actividades para la vigencia, continúa con la ejecución de las actividades de inspección, vigilancia y control planteadas y finaliza con la presentación de los resultados de la ejecución de las actividades planeadas en la anualidad y las recomendaciones para la siguiente anualidad.                                                                                                                                                            |

|                                                             |                                    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>LIDER(ES)</b>                                            | <b>GESTOR(ES)</b>                  |
| 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                                        |
| Proceso de Inspección, Vigilancia y Control<br><br>Proceso Gestión Estratégica           | Televidentes                                   | PQR y observaciones de contenido realizadas en la vigencia anterior.                   | PLANEAR     | Realizar el diagnóstico de necesidades de inspección, vigilancia y control.                                                                                                                                               | Documento de trabajo en el que se identifiquen las actividades a realizar por cada componente (Inspección, Vigilancia y Control)           | Proceso de Inspección, Vigilancia y Control                                           |                                                |
|                                                                                          | Organizaciones o Fundaciones                   | Informe de procesos sancionatorios adelantados en la vigencia anterior.                |             | Proyectar y definir el Plan de Trabajo Anual para aprobación de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales                                                                                                         | Plan de Trabajo Anual de IVC                                                                                                               |                                                                                       |                                                |
|                                                                                          |                                                |                                                                                        |             | Lineamientos estratégicos de la Entidad<br>Modificaciones a la Ley y la regulación                                                                                                                                        |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de Inspección, Vigilancia y Control                                              | Televidentes                                   | Plan de trabajo aprobado                                                               | HACER       | Ejecutar las actividades de inspección (observación aleatoria, PQRS, verificación de cumplimiento)                                                                                                                        | Formatos de Análisis de contenidos<br>Respuesta a las PQRS formuladas                                                                      | Proceso de Inspección, Vigilancia y Control                                           |                                                |
|                                                                                          | Organizaciones o Fundaciones                   | PQRS formuladas                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de Inspección, Vigilancia y Control                                              | Operadores, Organizaciones o Fundaciones       | Plan de trabajo aprobado<br>Solicitudes de los vigilados y organizaciones relacionadas |             | Ejecutar las actividades de vigilancia (Reuniones de sensibilización con los operadores, acercamientos a canales, requerimientos de información)                                                                          | Requerimientos a los canales, registros de reuniones, presentaciones de sensibilizaciones a los vigilados                                  | Proceso de Inspección, Vigilancia y Control<br>Procedimiento de Pedagogía Regulatoria |                                                |
| Proceso de Inspección, Vigilancia y Control (Procedimiento de observación de contenidos) | Televidentes                                   | Hallazgos de la observación de contenidos e incumplimientos                            |             | Ejecutar las actividades de control (Averiguaciones preliminares e inicio de actuaciones administrativas sancionatorias)                                                                                                  | Actos administrativos de no mérito y Resoluciones que deciden las actuaciones sancionatorias.                                              | Proceso de Inspección, Vigilancia y Control (Procedimiento sancionatorio)             |                                                |
|                                                                                          | Organizaciones o Fundaciones                   | Solicitudes de oficio, o a petición de partes.                                         |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de inspección, vigilancia y control                                              | Operadores, Organizaciones o Fundaciones       | Plan de trabajo aprobado                                                               | VERIFICAR   | Realizar seguimiento al cumplimiento del Plan de Trabajo Anual.                                                                                                                                                           | Informes de gestión                                                                                                                        | Proceso de inspección, vigilancia y control                                           |                                                |
| Proceso de inspección, vigilancia y control                                              | Televidentes                                   | Matriz de registro de actividades de inspección, vigilancia y control                  |             | Consolidar y analizar los resultados de las actividades ejecutadas (observaciones, sensibilizaciones, sanciones)                                                                                                          | Informe de cierre de Plan de Trabajo Anual                                                                                                 |                                                                                       |                                                |
|                                                                                          | Organizaciones o Fundaciones                   |                                                                                        |             | Elaborar informes de ejecución y resultados                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
|                                                                                          | Autoridades judiciales o de control            |                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de Seguimiento y Evaluación                                                      |                                                | Indicadores del proceso                                                                | ACTUAR      | Realizar seguimiento a los indicadores y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso .                                                                                                            | Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso<br>Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso | Proceso de Seguimiento y Evaluación<br>Proceso de Inspección, vigilancia y control    |                                                |
| Proceso de Inspección, vigilancia y control                                              |                                                | Matriz de Riesgos y controles del proceso                                              |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de inspección, vigilancia y control                                              | Televidentes                                   | Informes de gestión                                                                    |             | Definir e implementar acciones de mejora a que haya lugar en materia de de IVC                                                                                                                                            | Planes o propuestas de mejora                                                                                                              | Proceso de inspección, vigilancia y control.                                          |                                                |
|                                                                                          | Organizaciones o Fundaciones                   | Informe de cierre del Plan de Trabajo Anual                                            |             | Ajustar el plan o metodologías implementadas                                                                                                                                                                              | Recomendaciones y registro de lecciones aprendidas                                                                                         |                                                                                       |                                                |
|                                                                                          | Autoridades judiciales o de control            |                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |
| Proceso de Seguimiento y Evaluación                                                      |                                                |                                                                                        | ACTUAR      | Formular y desarrollar acciones correctivas, planes de mejoramiento y de mejora del proceso de acuerdo con hallazgos de auditorías, recomendaciones, oportunidades de mejora, seguimiento y/o evaluación y otras fuentes. | Acciones correctivas, de mejora y planes de mejoramiento.                                                                                  | Proceso de Seguimiento y Evaluación<br>Proceso de Evaluación Independiente            | Instancias externas de seguimiento y/o control |
| Proceso de Evaluación Independiente                                                      | Instancias externas de seguimiento y/o control | Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones                                              |             |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                       |                                                |

|                                                           |                                                              |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>MEDICION DEL PROCESO - INDICADORES</b>                 | <b>RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES</b>          |
| <a href="#">Consulte aquí los indicadores del proceso</a> | <a href="#">Consulte aquí el Mapa de Riesgos del Proceso</a> |



# CARACTERIZACIÓN PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

Código: IVC-C-01  
Versión: 42  
Fecha: 13/06/2025

| NORMATIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | RECURSOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ley 1978 de 2019,<br/>Ley 1341 de 2009,<br/>Ley 1507 de 2012,<br/>Ley 1712 de 2014<br/>Ley 1581 de 2012<br/>Ley 182 de 1995<br/>Normatividad legal<br/>Reglamentación aplicable<br/>Decreto 019 de 2012<br/>Decreto 1078 de 2015<br/>Ley 1437 de 2011 - CPACA<br/>Resolución 5050 de 2016<br/>Resolución CRC 686 de 2024 Grupos Internos de Trabajo<br/>Norma NTC ISO 9001 (2015)<br/>Norma ISO 14001:2015<br/>Política general de Seguridad y Privacidad de la Información<br/>Política de Tratamiento de Información Personal</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; 4.4 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; 8.4 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;<br/>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).</p> <p>Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4. Evaluación de Resultados (MIPG).</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>Sistemas de Información Especiales:</p> <p>Herramienta de AJRC Seguimiento Actuaciones Administrativas.</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>Plan de trabajo</li> <li>Acta de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de aprobación del plan de trabajo</li> <li>Informe de cierre de Plan de Trabajo Anual</li> </ul> |
| <b>REVISÓ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria<br>Gloria Inés Tovar Guío - Profesional Especializado 2028-23<br>Javier de Jesús Cruz Pineda - Profesional Especializado 2028-24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>APROBÓ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |