

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Garantizar de manera continua el pluralismo e imparcialidad informativa, mediante la planeación, diseño y ejecución de estrategias y acciones preventivas, pedagógicas y sancionatorias, que permitan la comprensión, promoción y defensa del pluralismo informativo, la participación ciudadana y la imparcialidad informativa por parte de los grupos de valor, para maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de los usuarios y las audiencias. |
| ALCANCE | El proceso inicia con el planteamiento del problema y definición de la estrategia a desarrollar (pedagogía, estudio, o regulación) 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, el desarrollo de estudios, investigaciones, y generar conocimiento relevante para la CRC y los grupos de valor, el análisis de las necesidades de estructuración e implementación de medidas regulatorias respecto del pluralismo informativo, la participación ciudadana o la imparcialidad informativa, el desarrollo de trámites administrativos para la vigilancia de conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes y por la violación de disposiciones constitucionales y legales para amparar los derechos de la familia y de los niños en los contenidos audiovisuales; y finaliza con la aplicación de controles y validaciones a los proyectos por Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales y Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la evaluación de resultados e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora. |

| | |
|--|------------------------------------|
| LIDER(ES) | GESTOR(ES) |
| Coordinación de Contenidos Audiovisuales | Procesos Misionales y Estratégicos |

| PROVEEDOR(ES) | | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | |
|---|---------|--|--|---|--|
| INTERNO | EXTERNO | INSUMO(S) | | PRODUCTO(S) | CLIENTE(S) O USUARIO(S) |
| | | | | | INTERNO |
| Proceso Pluralismo Informativo | | Priorización de proyectos, estudios y actividades misionales | <p>Plantear el problema y definir la estrategia a desarrollar (pedagogía, estudio, o regulación) respecto al pluralismo informativo, la participación ciudadana, o la imparcialidad informativa.</p> <p>Identificar las necesidades de información, objetivos, alcance y plan de gestión de la estrategia a desarrollar.</p> | <p>Acta de Comité de Comisionados de Contenidos: Documento soporte de la decisión de la estrategia a realizar en materia de estudios o investigación; de estrategias pedagógicas, de capacitación, promoción o participación ciudadana; o de las necesidades regulatorias respecto del pluralismo y la imparcialidad informativa.</p> | <p>Proceso Pluralismo Informativo</p> <p>Proceso Gestión Organizacional</p> <p>Proceso Gestión Estratégica</p> |
| Proceso Relacionamento con Grupos de Valor | | Agenda Regulatoria | | | |
| Proceso Gestión Estratégica | | Requerimiento de Comité de Comisionados de Contenidos | | | |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Actos administrativos | | | |
| Proceso Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | | Informes de observación de contenidos | | | |
| Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | | Solicitudes de Grupos de valor | | | |
| | | Solicitudes de Defensores del Televidente | | | |
| | | Plan de Capacitación virtual/Presencial | | | |
| | | Sentencias Judiciales | | | |
| | | Reportes de información contenidos | | | |
| | | Resultado de la evaluación trianual de impacto de medidas regulatorias. | | | |
| | | Documentos de análisis del sector de contenidos audiovisuales | | | |
| | | Plataformas para consulta de información externa (regulatoria, de mercados, de audiencias, etc.) | | | |
| | | Reportes de información contenidos | | | |
| | | Resultado de la evaluación trianual de impacto de medidas regulatorias. | | | |
| | | Documentos de análisis del sector de contenidos audiovisuales | | | |
| | | Plataformas para consulta de información externa (regulatoria, de mercados, de audiencias, etc.) | | | |
| | | Hojas de Ruta | | | |
| | | 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 | | | |
| | | Estrategia de comunicaciones | | | |
| | | Convenios interadministrativos y acuerdos de cooperación | | | |
| | | Repositorio de documentos internacionales de relevancia | | | |
| | | Análisis PQR | | | |
| | | Requerimiento de Comité de Comisionados de Contenidos | | | |
| | | Actos administrativos | | | |
| | | Informes de observación de contenidos | | | |
| | | Solicitudes de grupos de valor | | | |
| | | Solicitudes de Defensores del Televidente | | | |
| | | Plan de Capacitación Interno / Externo | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|-----------------|
| Proceso Pluralismo Informativo | | Documento de formulación de proyecto (resultante de la planeación) Cronograma definitivo Plan de actividades de formación | Desarrollar las estrategias de formación, capacitación, campañas didácticas, informativas y de promoción asociadas al pluralismo informativo, la participación ciudadana, o la imparcialidad informativa. | Diseños curriculares o instruccionales Cursos virtuales Talleres, seminarios, foros Manuales, cartillas, publicaciones Brief del proyecto Solicitudes de socialización Listados de asistentes Solicitud de Soporte logístico | Proceso Pluralismo Informativo Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Relacionamiento con Grupos de Valor | Grupos de Valor |
| Proceso Gestión Estratégica | | Agenda Regulatoria Asignación de Recursos Plan Estratégico de la CRC | | | | |
| Proceso Relacionamiento con Grupos de Valor | | Registro de agentes interesados Estrategia de comunicaciones | | | | |
| Proceso Pluralismo Informativo | | Identificación de necesidades de apoyo externo adicional en materia de investigación | Desarrollar estudios, investigaciones, y generar conocimiento relevante para la CRC y los grupos de valor. | Estudios previos para la realización de estudios o investigaciones. Concursos de méritos. Contratos de consultoría Estudios finalizados, hojas de ruta y recomendaciones. Guías, manuales y recomendaciones de buenas prácticas Brief del proyecto Publicaciones Socializaciones Lecciones aprendidas | Proceso Pluralismo Informativo Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados Proceso Relacionamiento con Grupos de Valor | Grupos de Valor |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Análisis e informes de tendencias tecnológicas, regulatorias y de estudios e investigación | | | | |
| Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | | Reportes de información de reportes para contenidos audiovisuales. Documentos de análisis del sector de contenidos audiovisuales Plataformas para consulta de información externa (regulatoria, de mercados, etc.) | | | | |
| Proceso Relacionamiento 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 Análisis PQR's | | | | |
| Proceso Pluralismo Informativo | | Informes de estudios adelantados Informes de estrategias pedagógicas Guías, manuales y recomendaciones Lecciones aprendidas documentadas | | | | |
| Proceso Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue | | Sentencias judiciales | Analizar las necesidades de estructuración e implementación de medidas regulatorias respecto del pluralismo informativo, la participación ciudadana o la imparcialidad informativa. | Documento de formulación del problema Cronograma del proyecto Registro de agentes interesados Socialización del proyecto (Brief de comunicaciones) Matriz de riesgos del proyecto Registro de hitos del proyecto Calculadora de criticidad Registro de Alternativas regulatorias Solicitud de socialización Documento soporte de la propuesta regulatoria Borrador de resolución Publicación para observaciones Resolución definitiva Hoja de ruta Guía expost Brief de comunicaciones Lecciones aprendidas | Proceso Pluralismo Informativo Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión Estratégica Proceso Relacionamiento con Grupos de Valor | |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Hojas de Ruta Informe de tendencias Audiovisual Resultados estudios y proyectos no regulatorios Análisis de informes de tendencias tecnológicas y regulatorias | | | | |
| Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados | | Reportes de información contenidos Resultado de la evaluación trianual de impacto de medidas regulatorias Documentos de análisis del sector de contenidos audiovisuales Plataformas para consulta de información externa (regulatoria, de mercados, etc.) | | | | |
| Proceso Relacionamiento 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 Análisis PQR | | | | |
| Proceso Gestión Estratégica | | Agenda Regulatoria Alertas de seguimiento de indicadores del proceso Plan Estratégico de la CRC | | | | |

| | | | HACER | | | |
|--------------------|---|--|---|--|--|---|
| Todos los Procesos | Grupos de Valor | Solicitud de la Alta Dirección y funcionarios de la CRC PQR de personas en condición de Discapacidad, Niños, Niñas y Adolescentes, Ciudadanía que consume contenidos Televisivos, Ligas de Televidentes, ciudadanía en general. | Desarrollar Trámites Administrativos para la vigilancia de conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes y por la violación de disposiciones constitucionales y legales para amparar los derechos de la familia y de los niños. | Solicitud de información al operador aprobada por la Coordinación de Contenidos Audiovisuales tramitada por la Coordinación de Ejecutiva Respuesta al peticionario aprobada por la Coordinación de Contenidos Audiovisuales y tramitada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes. Acto administrativo aprobado por el Comité de Contenidos que inicia la actuación o que establezca que no hay mérito para el inicio de la actuación. | | Operador del servicio de televisión Peticionario |
| | Operador del servicio de televisión y/o tercero interviniente | Respuesta del requerimiento de información - Material Audiovisual Descargos Argumentos del tercero interviniente | Analizar y proyectar la respuesta. Analizar los hechos, el material audiovisual y las normas que regulan el sector. Analizar de solicitudes probatorias o de la necesidad de prácticas de pruebas de oficio. | Respuesta al peticionario aprobada por la Coordinación de Contenidos Audiovisuales y tramitada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes Acto administrativo que inicia la actuación aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos Acto administrativo que establece que no hay mérito para el inicio de la actuación aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto que decreta e incorpora pruebas aprobado por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto que incorpora pruebas y corre traslado para alegar de conclusión aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos Auto que corre traslado para alegar (cuando no hay pruebas para decretar o incorporar) aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos | | Peticionario Operador Tercero interviniente |
| | Operador del servicio de televisión Tercero interviniente | Recurso frente al acto administrativo de no mérito Descargos Argumentos del tercero interviniente | Analizar el Recurso. Analizar las solicitudes probatorias o de la necesidad de prácticas de pruebas de oficio. | Decisión del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto que decreta e incorpora pruebas aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto que incorpora pruebas y corre traslado para alegar de conclusión aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos Auto que corre traslado para alegar (cuando no hay pruebas para decretar o incorporar) aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos | | Operador Tercero interviniente |
| | Operador del servicio de televisión Tercero interviniente Persona natural o jurídica, pública o privada | Alegatos de conclusión Recurso de reposición | Proyectar la decisión teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyectar el recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyectar el auto de pruebas en caso que se encuentre la necesidad de decretarlas. | Decisión aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Decisión del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto de pruebas del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por el Comité de Contenidos | | Operador Tercero interviniente |
| | Operador del servicio de televisión Tercero interviniente Persona natural o jurídica, pública o privada | Recurso de reposición Respuesta a la solicitud de pruebas | Proyectar el recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. Proyectar el auto de pruebas en caso que se encuentre la necesidad de decretarlas. | Decisión del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos Auto de pruebas del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos | | Operador Tercero interviniente Traslado a otras entidades |
| | Operador del servicio de televisión Tercero interviniente Persona natural o jurídica, pública o privada | Respuesta a la solicitud de pruebas | Proyectar el recurso teniendo en cuenta las pruebas, los argumentos del investigado y las normas correspondientes. | Decisión del recurso de reposición aprobado por la Coordinación de Contenidos con apoyo por la Coordinación de AJSC y expedido por la Sesión de Contenidos | | Operador Tercero interviniente Traslado a otras entidades |

| | | | | | | |
|--|---|--|-----------|---|--|---|
| Proceso Pluralismo Informativo | | Informes RAE Seguimiento indicadores Informes Comité Institucional de Desempeño Informes Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales | VERIFICAR | Aplicar controles y validaciones a los proyectos por Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales y Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales (en los casos que aplique) | Actas de Comité y de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales Informes RAE | Proceso Pluralismo Informativo Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión Estratégica |
| Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Pluralismo Informativo | | 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 Pluralismo Informativo |
| Proceso Pluralismo Informativo | | Agenda Regulatoria Indicadores de proyecto Análisis de riesgos RAE | ACTUAR | Evaluar resultados e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora. | Encuestas de satisfacción Guía de evaluación expost Evaluación de proyectos Evaluación de indicadores Plan de Mejora | Proceso Pluralismo Informativo Proceso Gestión Organizacional Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Gestión de la Política Regulatoria |
| 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.) | Auditorias, seguimientos y/o evaluaciones | | 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 Pluralismo Informativo |

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

| NORMATIVIDAD | RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO |
|--|---|---|
| <p>Ley 1978 de 2019, Ley 1341 de 2009, Ley 1507 de 2012, Ley 1712 de 2014 Ley 962 de 2015 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 (Títulos XV y XVI) Resolución CRC 056 de 2022 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</p> <p>Requisitos a cumplir:</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 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 de los productos y servicios, 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; 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>Humanos:</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>Físicos:</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>Técnicos y Tecnológicos:</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>Financieros:</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 style="text-align: center;">Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</p> <p>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales • Actas de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales • Formato Documento de formulación de estrategia pedagógica • Carpetas de Proyectos en el Servidor • Procesos sancionatorios (hoja de vida del indicador, notificaciones, autos de apertura o cierre, decreto de pruebas, pliego de cargos...) • Cuadro y herramienta de seguimiento a los procesos sancionatorios • Fichas de observación de Contenidos audiovisuales • Actas de Reunión de Contenidos • Guía interna para conducir la observación de contenidos. • Acuerdo 01 de 2006, Acuerdo 02 de 2011, Acuerdo 03 de 2011, Acuerdo 03 de 2012, Resolución 455 de 2013, Resolución ANTV 350 de 2016, Resolución CRC 6261 de 2021, Resolución 5050 CRC de 2016 |

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|------------|--|
| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN |
| 39 | 22/09/2022 | <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 precisas. El proceso "Pluralismo Informativo" se fusiona con el proceso "Vigilancia y Control" teniendo en cuenta el alcance de estos. • 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 ajustan las referencias de los nombres de "Ficha de proyecto" y "Documento de formulación de la estrategia pedagógica" por "Formato de formulación de estrategia pedagógica" Se quita en Plan de Capacitación el complemento de "periódicas" |
|----|------------|--|

| | |
|----------------|---|
| ELABORÓ | Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Contenidos Audiovisuales Sergio Andrés Urquijo Morales - Asesor 1020-14 Laura Cristina Martínez Nova - Asesor 1020-15 Laura Yesenia Ríos Díaz - Profesional Especializado 2028-19 Diego Fernando Godoy Collazos - Profesional Especializado 2028-21 Yamile Mateus Parra - Profesional Especializado 2028-21 Boris Leandro Barbosa Tarazona - Profesional Especializado 2028-19 |
| REVISÓ | Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Contenidos Audiovisuales |
| APROBÓ | Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Contenidos Audiovisuales |