

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>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>
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	<p>Identificar las necesidades de información, objetivos, alcance y plan de gestión de la estrategia a desarrollar.</p>	<p>Registro de agentes o beneficiarios interesados</p> <p>Identificación de necesidades tecnológicas</p> <p>Cronogramas</p> <p>Definición de y puntos de control</p> <p>Proyectos (Regulatorio, Estudio o Estrategia pedagógica)</p>	<p>Proceso Gestión Organizacional</p> <p>Proceso Gestión Organizacional</p> <p>Proceso Relacionamento con Grupos de Valor</p> <p>Proceso Gestión Estratégica</p> <p>Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información</p>
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		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.)			
Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación		Hojas de Ruta			
		Informes de tendencias audiovisuales			
		Resultados de estudios y proyectos no regulatorios			
		Evaluaciones cursos - Aula CRC			
Proceso Gestión Estratégica		Agenda Regulatoria CRC			
		Alertas de seguimiento de indicadores del proceso			
		Asignación de Recursos			
		Plan Estratégico de la CRC			
		Presupuesto de inversión			
		Resultados auditorias			
Proceso Relacionamento con Grupos de Valor		Caracterización de grupos de valor			
		Estrategia de comunicaciones			
		Convenios interadministrativos y acuerdos de cooperación			
		Repositorio de documentos internacionales de relevancia			
		Análisis PQR			
Proceso Pluralismo Informativo		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	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 Actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue		Sentencias judiciales				
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 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