



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

No. de documento: MSIG-01
 No de revisión: 39
 Fecha: 21/09/2022

OBJETIVO	Gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, la participación activa en los escenarios nacionales e internacionales y la respuesta oportuna y con calidad a sus requerimientos, logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.
ALCANCE	El proceso inicia con el diseño de la estrategia de comunicación de la CRC para cada vigencia; la planificación, elaboración y aprobación de la agenda de participación nacional e internacional y la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, consultas o conceptos y trámites (Homologación, Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos) por parte de todos los grupos de valor de la entidad. El proceso culmina con comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, eventos, presentaciones, parrilla de redes sociales, a nivel interno y externo; la ejecución de la agenda de participación nacional e internacional, mediante la preparación del material y la solicitud de las comisiones de servicio al exterior; la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, consultas o conceptos, trámites y la administración del uso de los recursos de identificación.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Relacionamento con Agentes	Todos los Procesos

ENTRADAS		INSUMO(S)	ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)				PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Proceso de Gestión Estratégica		Plan Estratégico Institucional Agenda Regulatoria	Diseñar la estrategia de comunicación de la CRC para cada vigencia.	Estrategia de comunicación de la CRC	Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor		Resultados de la encuesta de NSU de la CRC				
	Grupos de Valor	Caracterización de los Grupos de Valor				
Proceso de Gestión del Talento Humano		Resultados de Great Place to Work (Clima y Cultura Organizacional)	Planificar, elaborar y aprobar la Agenda de Participación Nacional e Internacional	Agenda de Participación Nacional e Internacional	Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor	
	Grupos de Valor	Invitaciones a eventos y actividades Solicitudes de comentarios a documentos y cuestionarios				
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor		Monitoreo de organismos nacionales e internacionales				
	Grupos de Valor	Solicitud de trámites (homologación, recursos de identificación, espacios Institucionales, mensajes cívicos) Solicitud de conceptos Solicitudes de Información PQRSD Alocuciones Presidenciales Consultas Internacionales Proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC. Solicitudes de asesoría, concepto o requerimientos de información por parte del Congreso de la República.	Atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas o conceptos, solicitudes y trámites (Homologación, Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos) Elaboración y remisión, a los canales públicos y privados, de los planes de emisión Administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de comunicaciones. Realizar los comentarios a proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC	Respuesta a consultas y trámites (Homologación, recursos de identificación, espacios Institucionales, mensajes cívicos, canales temáticos) Informar a los canales públicos y privados sobre las Alocuciones Presidenciales Planes de emisión Actuaciones administrativas y resoluciones para administrar los recursos de identificación Comentarios a proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC	Grupos de Valor	
Proceso Gestión de los Datos de los Sectores Regulados		Reportes de información de los operadores Consolidación de Reportes de Información				
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor		Estrategia de comunicación de la CRC				
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor		Solicitudes de comunicados, notas web, eventos, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones, parrilla de redes sociales, campañas internas	Diseñar y divulgar los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, realizar eventos, presentaciones, elaborar la parrilla de redes sociales, a nivel interno y externo.	Comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones, publicación de las parrillas de redes sociales, eventos desarrollados	Todos los procesos Grupos de valor	
Todos los Procesos						
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor		Agenda de Participación Nacional e Internacional				
Proceso de Relacionamento con Grupos de Valor	Grupos de Valor	Información de eventos, preguntas orientadoras, actividades de organismos multilaterales, documentos a comentar, cuestionarios de organismos multilaterales	Ejecutar la Agenda de participación nacional e internacional Preparar el material para la participación nacional e internacional (presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros) Dar respuesta a las solicitudes de comentarios a documentos y cuestionarios internacionales Solicitar las comisiones de servicio al exterior	Presentaciones y documentos con guiones, puntos clave y respuestas de acuerdo con la información de los eventos a participar Documentos con revisiones, comentarios, respuesta a cuestionarios solicitados por organismos multilaterales Participación del colaborador e informe de la comisión de servicio al exterior	Todos los Procesos Grupos de valor	

Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Estrategia de comunicación de la CRC Agenda de participación nacional e internacional Peticiónes, quejas, reclamos, consultas o conceptos, solicitudes y trámites	VERIFICAR	Hacer reuniones de seguimiento a las actividades de Comunicaciones, Consultas y Trámites, Participación Nacional e Internacional.	Actas de las reuniones de seguimiento	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Todos los procesos		Mensajes, comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales		Revisar los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes	Aprobación o solicitud de ajuste de los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Piezas gráficas y audiovisuales publicadas en los canales de comunicación interna Eventos desarrollados		Desarrollar encuestas para medir el impacto y el nivel de satisfacción de la comunicación interna y los eventos realizados.	Encuestas realizadas	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Material para la participación en eventos y documentos y cuestionarios con destino a organismos multilaterales		Revisar presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y las respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales	Presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		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.	Informe de Desempeño Trimestral	Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Solicitud de ajuste de comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	ACTUAR	Ajustar los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	Grupos de valor
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Encuestas realizadas		Analizar las encuestas realizadas para definir acciones de mejora	Resultados de la encuesta de NSU de la CRC	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Material para participación en eventos y con destino a organismos multilaterales revisado con observaciones y comentarios		Ajustar presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y las respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales y hacer realimentación a equipo de trabajo sobre aspectos a mejorar en la preparación y enfoque de los eventos, actividades y material para la participación.	Material y documentos ajustados	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	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.)	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones		Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de 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 de Relacionamiento con Grupos de Valor	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	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
<p>Ley 1978 de 2019 Ley 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Ley 1507 de 2012 Ley 1712 de 2014 Ley 962 de 2015 Ley 1581 de 2012 Ley 1381 de 2010 Ley 182 de 1995 Ley 23 de 1982 Ley 5 de 1992 Circular 124 de 2019 Circular 127 de 2020 Circular 132 de 2020 Normatividad legal Reglamentación aplicable Decreto 019 de 2012 Decreto 1078 de 2015 CPACA Acuerdo 002 de 2011 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, 7.4 Comunicación, 8. Operación, (8.1 y 8.2) 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; SG SST- Decreto 1072 DE 2015 (Resol 0312 Mintrabajo), artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, ISO 14001:2015.</p> <p>Dimensión 3. Gestión con valores para Resultados, Dimensión 5. Información y Comunicación (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: SIGRI, Base de Datos de GSM, Software de monitoreo de medios, Software de mailing</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>Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</p> <p>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información Documental • Correo electrónico de seguimiento a radicados pendientes • Herramienta de Respuestas • Planilla de control de Atención telefónica suministrada por el Centro de Contacto • Resultados de Encuestas de Nivel de Satisfacción de usuario telefónico • Registro control de Atención personal suministrada por el Centro de Contacto • Resultados de Encuestas de Nivel de Satisfacción de atención personal • Cuadro de registro de terminales homologados • Check list validación documentos trámite de homologación • Cuadro de control de Recursos de Identificación • Cuadro semanal de Agenda Legislativa • Cuadro Seguimiento de Redes Sociales • Cuadro spot con códigos vigentes • Cuadro spot con códigos vencidos • Planes de emisión semanales • Carpeta en FTP de spots • SIGRI • Grabaciones y/o fotos de entrevistas • Publicación de contenidos y/o entrevistas • Comunicados de prensa, notas y mensajes clave • Tabulación NSU eventos • Bitácora de archivos web e Intranet • Parrilla de redes sociales • Correos electrónicos de notificación recibidos a través de sas_publicaciones • Check list eventos • Lista de Asistencia de eventos presenciales • Piezas diseñadas • Producción audiovisual diseñada • Memorandos para el Comité de Comisionados • Tabulación y registro NSU de la participación nacional e internacional • Tabulación y registro NSU preparación de la participación nacional e internacional • Informe de participación internacional presencial • Registro de Agenda de Participación nacional e internacional • Presentaciones Comité de Comunicaciones y Prensa • Boletín Internacional • Carpeta de material de eventos

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 ajusta el nombre del proceso y 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.

ELABORÓ	Mariana Sarmiento Argüello - Coordinadora Relacionamiento con Agentes Andrés Caro - Técnico Administrativo 3124-18 Ana Elizabeth Parra Benitez - Profesional Especializado 2028-14 Julian Farias - Asesor 1020-9 Hugo Romero - Asesor 1020-16 Rocio Quinche Parrado - Asesor 1020-7 Yamile Mateus Parra - Profesional Especializado 2028-21 Boris Leandro Barbosa Tarazona - Profesional Especializado 2028-19
REVISÓ	Mariana Sarmiento Argüello - Coordinadora Relacionamiento con Agentes
APROBÓ	Mariana Sarmiento Argüello - Coordinadora Relacionamiento con Agentes