

OBJETIVO	Realizar el seguimiento y evaluación de manera continua a la gestión institucional, a través de la recopilación y el análisis de los resultados, de acuerdo con los requisitos de las normas asociados al Sistema Integrado de Gestión, con el fin de apoyar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y la consecución de los objetivos estratégicos.
ALCANCE	El proceso inicia con la planificación e implementación de las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión - SIG, la adecuada gestión y documentación de las Salidas No Conformes -SNC identificadas; continúa con el establecimiento y la revisión de las correcciones y acciones correctivas a las no conformidades del Sistema Integrado de Gestión - SIG y finaliza con el seguimiento y la medición de procesos a través del monitoreo y análisis de los indicadores de los procesos y el seguimiento de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción identificados en la Entidad.

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

ENTRADAS		INSUMO(S)	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR(ES)				PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)
INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
Proceso de Seguimiento y Evaluación		Resultados auditorías internas	PLANEAR	Plan de Auditoria SIG	Todos los Procesos
Proceso de Evaluación Independiente		Recomendaciones de la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno			
	Grupos de Valor Firmas ejecutoras de la medición Ente Certificador	Resultados de las mediciones de satisfacción del usuario Requisitos normativos y legales Resultados auditorías externas		Planeación de la necesidad de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU.	
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Ente Certificador	Plan de Auditoría SIG		Informes de Auditoría	Todos los Procesos
Proceso de Seguimiento y Evaluación		Resultados auditorías internas Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio Estado de las acciones correctivas y preventivas	HACER	Salidas No Conforme identificadas y registradas en la Herramienta de Gestión y en la Página Web (Resoluciones), según corresponda.	Todos los Procesos
Proceso de Evaluación Independiente	Grupos de Valor Firmas ejecutoras de la medición Contraloría Certificador	Resultados auditorías externas Retroalimentación del cliente Resultado evaluaciones de satisfacción del cliente			
Todos los Procesos		No conformidades identificadas Salidas No Conforme identificadas Resultados NSU (si aplica)	Realizar el acompañamiento a la documentación de las correcciones y de acciones correctivas con relación a las no conformidades identificadas del Sistema Integrado de Gestión - SIG.	Correcciones y acciones correctivas documentadas en la herramienta de gestión.	Todos los Procesos
Proceso de Seguimiento y Evaluación		Objetivos del Sistema Integral de Gestión Desempeño de los procesos (Medición de indicadores)	Realizar el seguimiento a la medición de procesos a través del monitoreo y análisis de los indicadores estratégicos y de gestión.	Matriz de seguimiento de indicadores estratégicos y de gestión.	Todos los Procesos
Todos los Procesos		Matriz de Riesgos de la Entidad Seguimiento al cumplimiento de controles de los riesgos reportados por los procesos.	Realizar el seguimiento al reporte de cumplimiento de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción identificados en la Entidad.	Seguimiento reportado en los Informes de Entrada y Salida de revisión por la Dirección	Todos los Procesos
Proceso Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y controles del proceso	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso Seguimiento y Evaluación

Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones	ACTUAR	Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación.	Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación	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.)
Proceso de Evaluación Independiente						Proceso de Evaluación Independiente	
						Proceso de Seguimiento y Evaluación	

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 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Decreto 1072 de 2015 Ley 1978 de 2019 Normatividad legal y reglamentación aplicable MIPG</p> <p>Requisitos a cumplir:</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 8.7 control de las salidas no conformes, 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 generalidades, 9.1.2 satisfacción del cliente, 9.1.3 análisis y evaluación, 9.2 auditoría interna 10. Mejora. Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados y Dimensión 7. Control Interno (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: Herramienta de Gestión Estratégica.</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"> • Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Comité Directivo) • Registro de No Conformidades/Acciones Correctivas • Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción • Informes de Auditorías • Evaluación Auditores • Plan de Auditorías • Salidas No Conforme identificadas y registradas en la Herramienta de Gestión y en la Página Web (Resoluciones), según corresponda • Matriz de riesgos • Informes de evaluación, auditoría y/o seguimiento de Control Interno • Informes Gerenciales de revisión por la Dirección • Matriz de seguimiento de indicadores estratégicos y de gestión • Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso • Planes de Mejoramiento. • Criterios de Identificación de Salidas No Conforme.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	21/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se migra la información al nuevo formato de caracterización de procesos, para dar detalles sobre cada uno de los componentes identificados de manera clara, coherente y precisa • Se reformula el nombre y 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	<p>Se realiza revisión general al documento, se actualiza el Alcance de acuerdo el cambio de redacción de la actividad 3.</p> <p>Se realiza revisión general y ajuste de redacción en algunas entradas y salidas.</p> <p>Se incluye la referencia al documento criterios de Salida No Conforme y de la Ley 1978 de 2019.</p> <p>Se ajusta la redacción de la actividad 5.</p>
41	8/11/2023	Se ajusta la redacción del alcance, la redacción de algunas actividades, normatividad y registros.

ELABORÓ	Yamile Mateus Parra - Contratista Luz Adriana Barbosa - Contratista Claudia Dominguez - Profesional Especializado Olga Rodríguez - Profesional Especializado Sandra Angarita - Profesional Especializado Ibeth Rocío Duarte - Profesional Especializado María Isabel Gomez Orrego - Profesional Especializado
REVISÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica
APROBÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica