

CARACTERIZACIÓN PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Código: SEV-C-01
Versión: 42
Fecha: 27/12/2024

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 asociadas 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 definición y/o actualización de los procedimientos organizacionales relacionados con el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional, continúa con la ejecución de los procedimientos de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU, medición del desempeño de los procesos a través de indicadores, la ejecución de las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión - SIG, el monitoreo a los riesgos de los procesos y la aplicación de sus controles, así como la adecuada gestión de las Salidas No Conformes y de las acciones correctivas derivadas de las No Conformidades detectadas en el SIG y finaliza con la formulación de acciones correctivas, planes de mejoramiento y de mejora del proceso.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Planeación y Gestión	Todos los procesos

ENTRADAS				ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)	INSUMO(S)				PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso Gestión Organizacional	ICONTEC Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Normas de Sistemas de Gestión. Directrices de entidades públicas. Normatividad. Políticas y Objetivos del SIG.		Definir y/o actualizar los procedimientos organizacionales relacionados con el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional.	Procedimientos relacionados con Medición del NSU, Gestión de Indicadores, Salida No Conforme, Acción Correctiva, Auditoría Interna del SIG, Administración de Riesgos.	Todos los Procesos	
Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Evaluación Independiente	Ente certificador	Procedimiento Medición NSU Procedimiento Gestión de Indicadores Procedimiento Auditoría Interna del SIG Resultados auditorías internas Resultados auditorías externas Procedimiento Administración de Riesgos Recomendaciones de la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno Procedimiento de Salida No Conforme	PLANEAR	* Realizar los estudios previos y la contratación de la firma que desarrollará la medición del NSU. * Definir los aspectos claves a medir para evaluar el cumplimiento de los objetivos de los procesos de la entidad y actualizar las hojas de vida de los indicadores. * Planificar las auditorías internas del SIG. * Definir y/o actualizar la política de administración de riesgos. * Definir o actualizar los riesgos y controles de los procesos. * Identificar los criterios para los productos y servicios (salidas) de los procesos.	Estudios previos y contrato para la medición del NSU. Hojas de vida de los indicadores de los procesos. Revisadas y/o actualizadas. Plan de auditoría SIG. Política de administración de riesgos revisada y/o actualizada. Mapa de riesgos de los procesos. Identificación de productos y servicios (salidas) de los procesos.	Todos los Procesos	
Proceso Seguimiento y Evaluación		Estudios previos y contrato para la medición del NSU. Hojas de vida de los indicadores de los procesos. Plan de auditoría SIG. Política de administración de riesgos revisada y/o actualizada. Mapa de riesgos de los procesos. Identificación de productos y servicios (salidas) de los procesos.	HACER	* Recopilar bases de datos de los diferentes grupos de valor de la CRC, diseñar cuestionarios y aplicar la encuesta del Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU. * Revisar las hojas de vida de los indicadores. * Solicitar el reporte del desempeño de los indicadores estratégicos y de gestión. * Realizar las auditorías internas de acuerdo con lo planificado. * Solicitar el reporte de monitoreo de los riesgos de los procesos. * Realizar acompañamiento a la documentación de las Salidas No Conformes y acciones con relación a las No Conformidades identificadas, de acuerdo con las solicitudes de los procesos. * Validar la información reportada en la Herramienta de Gestión Estratégica sobre correcciones, análisis de causas y planes de mejoramiento con relación a las salidas no conformes y acciones correctivas reportadas por los procesos.	Bases de datos de los grupos de valor. Cuestionarios del NSU a aplicar por cada uno de los grupos de valor de la CRC. Informe de medición del NSU. Hojas de vida de los indicadores validadas. Matriz de seguimiento de indicadores de gestión. Matriz de seguimiento de indicadores estratégicos. Informes de auditoría interna de los procesos. Formato de reportes de monitoreo de los riesgos. Validación de acciones en la Herramienta de Gestión Estratégica.	Todos los procesos	Ente certificador
Proceso Seguimiento y Evaluación		Informe de medición del NSU. Hojas de vida de los indicadores validadas. Matriz de seguimiento de indicadores de gestión. Matriz de seguimiento de indicadores estratégicos. Informes de auditoría interna de los procesos. Formato de reportes de monitoreo de los riesgos. Validación de acciones en la Herramienta de Gestión Estratégica.	VERIFICAR	* Realizar seguimiento a la formulación del plan de mejoramiento con relación al informe de medición del NSU. * Realizar seguimiento al reporte de las mediciones de los indicadores de los procesos y su análisis de acuerdo a su periodicidad de medición. * Realizar seguimiento a la formulación de acciones derivadas de la auditoría y a la evaluación de auditores internos del SIG. * Identificar si se presentan materializaciones de riesgos, realizar seguimiento a la formulación de acciones e informar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC. * Realizar cierre y evaluación de las acciones formuladas en la Herramienta de Gestión Estratégica.	Plan de mejoramiento NSU. Matriz de seguimiento de indicadores. Acciones formuladas en la Herramienta de Gestión. Evaluación de auditores internos del SIG. Presentación para el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con reporte de riesgos materializados. Acciones cerradas y evaluadas en la Herramienta de Gestión.	Todos los Procesos	
Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Evaluación Independiente	ICONTEC	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones	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, planes de mejoramiento y de mejora.	Proceso Gestión Organizacional Proceso de Seguimiento y Evaluación	ICONTEC

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES	RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES
https://intranet.crcm.gov.co/intranet/riesgos-e-indicadores/	https://intranet.crcm.gov.co/intranet/riesgos-e-indicadores/

NORMATIVIDAD	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ley 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Ley 1978 de 2019	Humanos: Servidores idóneos y suficientes que desarrollan sus funciones directas o	Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso

Decreto 1072 de 2015 Normas NTC ISO 9001 y 14001 en sus versiones vigentes Requisitos a cumplir: Norma ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.5, 7.1.6, 7.5.2, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2 y 10.3 Norma ISO 14001: 6.1, 7.5.1, 7.5.2, 9.1, 9.2, 9.3, 10 Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados Dimensión 4. Evaluación de Resultados (MIPG) Dimensión 7. Control Interno (MIPG)	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 contratistas que se consideren Físicos: Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso. Técnicos y Tecnológicos: 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. Sistemas de Información Especiales: Herramienta de Gestión Estratégica. Financieros: Recursos de funcionamiento y/o inversión destinados para el desarrollo de proyectos y/o actividades y el mantenimiento de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades del proceso.	Registros: • Estudios previos y contrato para la medición del NSU. • Cuestionarios del NSU. • Informe de medición del NSU. • Hojas de vida de los indicadores de los procesos. • Matriz de seguimiento de indicadores. • Política de administración de riesgos. • Mapa de riesgos de los procesos. • Reportes de monitoreo de los riesgos. • Plan de auditoría SIG. • Informe de auditoría interna. • Evaluación de auditores internos del SIG. • Identificación de productos y servicios (salidas) de los procesos. • Salidas No Conformes registradas en la Herramienta de Gestión Estratégica. • Validación de acciones en la Herramienta de Gestión Estratégica. • Acciones cerradas y evaluadas en la Herramienta de Gestión Estratégica.
--	---	---

ELABORÓ	Claudia Domínguez Garcés - Profesional Especializado María Isabel Gómez Orrego - Profesional Especializado
REVISÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora de Planeación y Gestión
APROBÓ	Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora de Planeación y Gestión