

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>OBJETIVO</b> | 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.   |
| <b>ALCANCE</b>  | El proceso inicia con la planificación e implementación de las evaluaciones externas de los grupos de interés de la CRC y las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión - SIG, el aseguramiento de la adecuada gestión y control de las Salidas No Conformes -SNC identificadas y el seguimiento a la documentación de estas en la herramienta de gestión; continúa con el establecimiento y la revisión de las correcciones a las no conformidades de los productos y servicios del Sistema Integrado de Gestión - SIG y finaliza con el seguimiento a los planes para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la Entidad, en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo, así como realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos a través del monitoreo y análisis de los indicadores de los procesos y el seguimiento a la eficacia y efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción identificados en la Entidad. |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>LIDER(ES)</b>                       | <b>GESTOR(ES)</b>  |
| Coordinación de Planeación Estratégica | Todos los Procesos |

| ENTRADAS   |   |  | ACTIVIDADES  | SALIDAS   |  |                    |
|--|---|--|--|---|--|--------------------|
| PROVEEDOR(ES)  |   | INSUMO(S)  |  | PRODUCTO(S)   | CLIENTE(S) O USUARIO(S)  |                    |
| INTERNO  | EXTERNO   |  |  |   | INTERNO  | EXTERNO            |
| Proceso de Seguimiento y Evaluación<br>Proceso de Evaluación Independiente |   | Resultados auditorías internas<br>Recomendaciones de la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno  | PLANEAR<br>Planificar e implementar las evaluaciones externas de los grupos de valor de la CRC y las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión - SIG.                           | Plan de Auditorías<br>Plan de acción de NSU   | Todos los Procesos   |                    |
|  | Grupos de Valor<br>Firmas ejecutoras de la medición<br>Contraloría<br>Certificador          | Resultados de las mediciones de satisfacción del usuario<br>Requisitos normativos y legales<br>Resultados auditorías externas  |  |   |  |                    |
| Proceso de Seguimiento y Evaluación<br>Proceso de Evaluación Independiente |   | Resultados auditorías internas<br>Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio<br>Estado de las acciones correctivas y preventivas  | HACER<br>Asegurar la adecuada gestión y control de las Salidas No Conformes - SNC identificadas y hacer seguimiento a la documentación de estas en la herramienta de gestión.                        | Salidas No Conforme identificadas y registradas en la Herramienta de Gestión y en la Página Web (Resoluciones), según corresponda           | Todos los Procesos   |                    |
|  | Grupos de Valor<br>Firmas ejecutoras de la medición<br>Contraloría<br>Certificador          | Resultados auditorías externas<br>Retroalimentación del cliente<br>Resultado evaluaciones de satisfacción del cliente  |  |   |  |                    |
| Todos los Procesos   |   | Salidas No Conforme identificadas y registradas en la Herramienta de Gestión y en la Página Web (Resoluciones), según corresponda  | Establecer y revisar las correcciones a las no conformidades de los productos y servicios del Sistema Integrado de Gestión - SIG.  | No conformidades corregidas y documentadas en la herramienta de gestión.<br>Salida No Conforme Identificada                                 | Todos los Procesos   |                    |
| Todos los Procesos   |   | Resultados auditorías internas<br>Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.<br>Matriz de riesgos y peligros.   | Realizar seguimiento a los planes para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la Entidad, en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo - SST. | Matriz de riesgos y peligros revisada y actualizada<br>Plan anual de trabajo de Salud y Seguridad en el Trabajo - SST                       | Todos los Procesos   |                    |
|  | Entidades de Control<br>Ministerio del Trabajo<br>Administradora de Riesgos Laborales - ARL | Resultados Auditorías Externas<br>Inspecciones<br>Recomendaciones ARL  |  |   |  |                    |
| Proceso de Seguimiento y Evaluación<br>Proceso de Evaluación Independiente |   | Objetivos del Sistema Integral de Gestión<br>Resultados auditorías internas y externas<br>Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio  | VERIFICAR<br>Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos a través del monitoreo y análisis de los indicadores de los procesos.   | Compilación trimestral de indicadores de gestión de los procesos.   | Todos los Procesos   |                    |
|  |   | Objetivos del SIG<br>Resultados auditorías<br>Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso<br>Resultado evaluaciones de satisfacción del cliente<br>Cambios que podrían afectar el SIG<br>Identificación de las oportunidades<br>Matriz de Riesgos de la Entidad |  | Realizar el seguimiento a la eficacia y efectividad 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<br>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<br>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 | <b>ACTUAR</b> | 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.) |
|-------------------------------------|---|---|---------------|---|------------------------|-------------------------------------|---|

|   |  |
|---|--|
| <b>MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES</b>                 | <b>RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES</b>            |
| <a href="#">Consulte aquí los Indicadores del Proceso</a> | <a href="#">Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso</a> |

| NORMATIVIDAD  | RECURSOS  | DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO  |
|---|---|--|
| <p>Ley 1341 de 2009<br/>Ley 1369 de 2009<br/>Decreto 1072 de 2015<br/><b>Ley 1978 de 2019</b><br/>Normatividad legal y reglamentación aplicable MIPG</p> <p><b>Requisitos a cumplir:</b></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; SG SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.16.4/8 evaluación inicial SG-SST, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST, 2.2.4.6.22 indicadores evaluación de resultados SG-SST, 2.2.4.6.29 auditoría SG-SST, 2.2.4.6.30 alcance de la auditoría SG-SST (Resol 0312 Mintrabajo).</p> <p>Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados y Dimensión 7. Control Interno (MIPG).</p> | <p><b>Humanos:</b></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><b>Físicos:</b></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><b>Técnicos y Tecnológicos:</b></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><b>Financieros:</b></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;"><a href="#">Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</a></p> <p><b>Registros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Comité Directivo)</li> <li>• Informes de Salida por la Dirección</li> <li>• Registro de No Conformidades/Acciones Correctivas/Acciones Preventivas/Acciones de Mejora /Oportunidades</li> <li>• Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción</li> <li>• Informes de Auditorías</li> <li>• Evaluación Auditores</li> <li>• Plan de Auditorías</li> <li>• Plan de Acción de NSU</li> <li>• Salidas No Conforme identificadas y registradas en la Herramienta de Gestión y en la Página Web (Resoluciones), según corresponda</li> <li>• No conformidades corregidas y documentadas en la herramienta de gestión</li> <li>• Matriz de riesgos y peligros revisada y actualizada</li> <li>• Plan anual de trabajo de Salud y Seguridad en el Trabajo - SST</li> <li>• Informes de evaluación, auditoría y/o seguimiento de Control Interno</li> <li>• Seguimiento reportado en los Informes de Entrada y Salida de revisión por la Dirección</li> <li>• Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso</li> <li>• Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso</li> <li>• Planes de Mejoramiento.</li> <li>• Criterios de Identificación de Salidas No Conforme.</li> </ul> |

| CONTROL DE CAMBIOS |            |   |
|--------------------|------------|---|
| VERSIÓN            | FECHA      | DESCRIPCIÓN   |
| 39                 | 21/09/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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)</li> <li>• Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos</li> <li>• 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)</li> <li>• 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.</li> </ul> |
| 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>   |

|                |   |
|----------------|---|
| <b>ELABORÓ</b> | Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica<br>Yamile Mateus Parra - Profesional Especializado 2028-21<br>Luz Adriana Barbosa - Contratista<br>Boris Leandro Barbosa Tarazona - Profesional Especializado 2028-19 |
| <b>REVISÓ</b>  | Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica   |
| <b>APROBÓ</b>  | Sandra Patricia Villabona Duque - Coordinadora Planeación Estratégica   |