

**Objetivo:** Elaborar y gestionar el Plan Estratégico de la CRC de manera que incorpore las necesidades regulatorias del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, verificar su cumplimiento y estimar, priorizar y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento del mencionado plan.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	<b>EXTERNOS:</b> Entidades del Gobierno Nacional Reguladores a nivel mundial <b>INTEROS:</b> Grupos Internos de Trabajo	Plan Nacional de Desarrollo Leyes y decretos sectoriales Plan Estratégico vigente. Necesidades operacionales Información de Gestión de los Procesos	Definición del plan estratégico de la entidad para aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones (anual), y seguimiento a la ejecución del mismo (trimestral).	Plan Estratégico nuevo (Incluye objetivos, indicadores y líneas de acción) Análisis de la gestión de la CRC.	Grupos Internos de la CRC Entidades del Gobierno Nacional Reguladores
2	Grupos Internos de Trabajo	Hoja Estratégica de la CRC. Necesidades operacionales de los Grupos Internos de Trabajo Información de Gestión de los Procesos Proyectos en desarrollo	Asesoría y acompañamiento a los diferentes Grupos Internos de Trabajo en la definición y ejecución de su estrategia. (trimestral)	Hoja Estratégica del proceso Recomendaciones en los BAE Propuestas de mejoras de indicadores Reportes de la gestión de los procesos	Grupos Internos de trabajo
3	<b>EXTERNOS:</b> Entidades del Gobierno Nacional Reguladores a nivel mundial Reguladores <b>INTEROS:</b> Grupos Internos de Trabajo	Necesidades del sector Tendencias de regulación a nivel mundial Banco de proyectos, estudios y actividades misionales de la CRC Seguimiento a la Agenda vigente Plan Estratégico	Elaboración de la Agenda Regulatoria de la CRC (anual) para aprobación de las instancias correspondientes y seguimiento a las mismas (trimestral)	Agenda Regulatoria anual de Comunicaciones y Contenidos Audiovisuales Reportes de estado de avance de las Hojas de la agenda Modificaciones a la Agenda Regulatoria Necesidades de priorización	Grupos Internos de Trabajo Entidades del Gobierno Nacional Reguladores
4	Grupos Internos de Trabajo	Agenda Regulatoria anual Plan Estratégico Cronogramas de proyectos, estudios y actividades misionales Planes de personal y contrastantes para el desarrollo de actividades misionales Conocimientos y habilidades de los funcionarios Avance y ejecución de los proyectos, estudios y actividades misionales Metodología de priorización de proyectos Matriz de talento de la CRC Proyectos en desarrollo. Herramientas de proyectos y licencias	Administración y gestión del recurso humano de la CRC para el desarrollo de sus iniciativas misionales	Equipos de trabajo asignados para proyectos, estudios y actividades misionales Necesidades de recurso humano adicional Modificaciones a la Agenda Regulatoria Propuestas de priorización de proyectos, estudios y actividades misionales Reportes de la ejecución de proyectos, estudios y actividades misionales	Grupos Internos de trabajo Misionales
5	Grupos Internos de Trabajo	Agenda regulatoria vigente Resultados de análisis espot Resultados de estudios y hojas de ruta Temáticas identificadas por áreas OTT Cargas de trabajo de los equipos Estados de avance de los proyectos, estudios y actividades misionales	Administrar y gestionar el banco de proyectos, estudios y actividades misionales de la CRC	Propuestas de priorización de proyectos, estudios y actividades misionales Necesidades de perfiles adicionales Estructuras de desglose de trabajo Actuariales Reporte del ASPA	Grupos Internos de trabajo
6	<b>EXTERNOS:</b> Entidades del Gobierno Nacional <b>INTEROS:</b> Grupos Internos de Trabajo	Directivos de Minhabenda y DAP en materia presupuestal Necesidades de recursos financieros de los OTT Banco de proyectos, estudios y actividades misionales de la CRC	Solicitar y hacer seguimiento a los recursos financieros para los proyectos de inversión de la CRC.	Intereproyecto anual de presupuesto - inversión Fichas de justificación presupuestal para proyectos de inversión Reportes en el SPI	Entidades del Gobierno Nacional Grupos Internos de trabajo

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- PC 8008 Revisión por la Dirección
- P 1301 Comité de Comisionados
- P 1302 Sesión de comisión
- IT 1301 Lista de Partidos
- P 8007 - Agenda Regulatoria
- P 1309 Planificación de Actividades
- P 3003 Planificación Estratégica
- IT 9001 Banco de proyectos
- IT 8004 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**NORMATIVIDAD**

- Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, Ley 1978 de 2016, Ley 1955 de 2019
- PNL Decreto 1072 de 2015, Decreto 1078 de 2015, Norma NTC 500 9000, Norma NTC 500 38000, MECI, MIRC, SCSF, Normatividad legal y reglamentación aplicable, Resolución 2246 de 2009, Resolución 3035 de 2011, Resolución 4840 de 2015, OYCA, MIRC, Ley 1581 de 2012 (protección de cables)

**REGISTROS**

- Mapa Estratégico Organizacional
- Agenda Regulatoria Anual
- Documentos de formulación de proyectos de inversión
- Banco de proyectos
- Matriz de perfiles
- Cargas de trabajo trimestrales
- Seguimientos mensuales al estado de avance de proyectos

PARÁMETROS A CONTROLAR	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	banco proyectos y estudios		90%	Trimestral
cargas de trabajo misionales (horas trabajadas / horas legales)		Entre 80% y 100%	Trimestral	Entre 85% y 115%
Ejecución presupuestal del proyecto de Inversión (Presupuesto de inversión ejecutado / Presupuesto de inversión asignado)		94%	Anual	90%

Riesgos y Controles <http://mtranet.crccm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/?E2768098E> Capítulo 12

**RESPONSABLES:** Comité de Comisionados, Dirección Ejecutiva, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Miembros Sesión de Comisión de Comunicaciones, Miembros de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, Coordinación Ejecutiva, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Coordinador de Planeación Estratégica, Asesor de Gestión Estratégica.  
**HECERAMENETOS:** Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1 generalidades (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.3 tema de competencia, NTC ISO 14001:4.3 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política ambiental, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, SG 551- Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.2, 7.1.10/11, obligaciones empleadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.17.2.5 planificación del sg-sat (Resolución 0112 Mintrabajo). Dimensión 2 Dirección: Dimensión 1 Planeación (MIRC).

**RECURSOS**

- Tiempo integrantes de la Entidad
- Equipo y papelería

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
**COORDINADOR**  
 GRUPO INTERNO DE TRABAJO (COORDINACIÓN EJECUTIVA, ASESOR DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN)

**Objetivo:** Planificar y desarrollar oportunamente las actividades de mejora para mantener la operación eficaz, eficiente y efectiva del SIG, con el fin de mejorar los resultados del mismo y lograr la mejora continua.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Entidades del Sector. • Contratación, DAPP, DNP, Residencia, SIZONTE. • Planeación Estratégica. • Seguimiento, Medición y Análisis.	• Directivos y metas, planes estratégicos del Gobierno y Ministerio de Transparencia de la Información y las Comunicaciones. • Cambios en normatividad vigentes. • Mapa de procesos de la CRC. • Información de Gestión de los Procesos. • Información de satisfacción del cliente. • Cambios que podrían afectar el SIG. • Políticas y Objetivos del SIG. • Resultados de auditorías internas y externas.	Definir y hacer los ajustes necesarios a las directrices organizacionales y del SIG, los planes, políticas, los objetivos, las metas y los indicadores, documentos generales del SIG.	• Documentos del SIG con ajustes. • Planes de acción establecidos.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
2	Seguimiento, Medición y Análisis	Comunicaciones, informes, recomendaciones, auditorías, hallazgos de Control Interno	Atender las recomendaciones de mejora de control interno a que haya lugar.	Decisiones y planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
3	Seguimiento, Medición y Análisis. Todos los procesos del Sistema - Gestión de Gobierno.	Resultados de auditorías internas y externas. • Información de Gestión de los Procesos. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad.	Definir las acciones correctivas, preventivas, de mejora y de la gestión de riesgos y oportunidades que se presentan en el SIG.	Acciones de mejora / correctivas / oportunidades / Productos No Conformes. Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente.	Todos los procesos del Sistema Integral de Gestión
4	Gestión del Talento Humano, Seguimiento, Medición y Análisis	Resultados de auditorías internas y externas. • Información de Gestión de los Procesos. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad.	Evaluar la gestión, el estado y cumplimiento al plan de Mejoramiento y al Plan de Trabajo SIG, así como realizar seguimiento a los objetivos del SIG, análisis de indicadores, de estructura, de proceso y de resultados.	Resultado de las auditorías ejecutadas.	Gestión del Talento Humano, Seguimiento, Medición y Análisis
5	Órgano de valor. Todos los procesos del SIG	Comunicaciones de las partes interesadas, Información de Gestión de los Procesos.	Planificar y desarrollar la revisión de cuentas de la CRC. □	Informe de Evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas informada suministrada a las partes interesadas.	Órganos de Control Regulados Ciudadanos Grupos de Valor
6	Todos los procesos del SIG	Información de Gestión de los Procesos	Definir, hacer seguimiento a la gestión de (eficacia, eficiencia, efectividad, abarcando y considerando) las acciones correctivas, preventivas, de mejora, indicadores, la gestión de riesgos y de oportunidades, gestión de procesos.	Informe de entrada de revisión por la Dirección. • Planes de acción.	Todos los procesos del SIG
7	Todos los procesos del SIG	Información de satisfacción del cliente. • Cambios que podrían afectar el SIG. • Políticas y Objetivos del SIG. • Resultados de auditorías internas y externas. • Mejoramiento del cliente. • Desempeño de los procesos. • Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Seguimiento de las revisiones previas efectuadas por la Dirección. • Riesgos y oportunidades actualizadas e identificadas para la Entidad.	Planificar y Desarrollar la Revisión por la Dirección. Realizar los informes de entrada y salida.	Planes de acción. • Informe de salida de revisión por la Dirección. • Decisiones y planes de acción de mejora de eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y sus procesos. • Mejora del producto y servicio de acuerdo con los requisitos del cliente. • Necesidades de recursos. • Cambios o ajustes en el SIG. • Revisión de los riesgos y oportunidades establecidas para la Entidad.	Todos los procesos del SIG

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- FC-8006 Mejora
- FC-8009 Acción Correctiva y Preventiva
- FC-8008 Basado Dirección
- FC-8015 Rangos
- FC-8008 Gestión del Cambio
- FC-8009 Procedimiento Oportunidades.

**NORMATIVIDAD**

Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, Ley 1482 de 2011, Decreto 1072 de 2015, Normas NTC: ISO 9001:2015, ISO 14001, en versiones vigentes, MECI, NPMG.

**ENTREGABLES**

• Informes de entrada y salida de revisión por la Dirección  
 • ACAP/AM en la herramienta de gestión estratégica  
 • Carpetas en servidor

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<b>Planes de Acción</b> Cumplimiento Indicadores de Eficacia # ind. SIG eficacia que cumplen 100% # ind. de eficacia del SIG	>=95%	Trimestral □	Entre 90% y 94%
Cumplimiento de los compromisos de los procesos contemplados en la revisión general. # compromisos ejecutados/ compromisos solicitados *100	>=90%	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Acciones Correctivas AC implementadas eficazmente * 100 / totalidad AC documentadas	>=90%	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Acciones Preventivas AP implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AP planeadas	>=90% □	Trimestral □	Entre 82% y 89%
Cumplimiento Acciones de Mejora AM implementadas eficazmente * 100 / totalidad de AM planeadas	>=90% □	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Objetivos del Sistema Integral de Gestión Objetivos del SIG cumplidos/Objetivos del SIG indicados *100	>=90%	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Indicadores de Efectividad # ind. SIG, efectividad que cumplen * 100 / # ind. efectividad del sistema.	>=90% □	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Cumplimiento Indicadores de Eficiencia # ind. SIG, eficiencia que cumplen * 100 / # ind. eficiencia del Sistema	>=90% □	Trimestral □	Entre 85% y 89%
Eficiencia en presentación de temas Comité de Comisionados Número de temas con incumplimiento de requisitos del SIG, por trimestre / número total de temas sometidos a Comité de Comisionados	<= 5%	Trimestral □	<= 10%
Tiempo trámite temas en Comité de Comisionados # de días hábiles transcurridos desde la decisión / # de temas aprobados para radicación	<= 5 días promedio	Trimestral □	Hasta 7 días
Gestión y cumplimiento del presupuesto Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Planificado	>= 94%	Anual	90%

Riesgos y <http://sitrinet.ecom.gov.co/wordpress/index.php/calidad-127952180588> Capítulo 12.

**RESPONSABLES:** Representante de la Dirección, Asesor del Sistema Integral de Gestión, Dirección Ejecutiva, Coordinación Ejecutiva.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 sistema de gestión de la calidad, 4.5 recursos y competencia, 5.1 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de equipamiento y métodos, 7.1.6 ambiente para la operación de los procesos, 7.3 forma de conciencia, 8.3 revisión por la dirección; SG SST: Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.5/6/7 política y objetivos est., 2.2.4.8.2/3/4/5/6/7/8/9/10 obligaciones empleadores, 2.2.4.8.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.8.17.3, planificación del sistema, 2.2.4.8.18 indicadores del sistema, 2.2.4.8.19 (Resol 0312 Retranajo03) revisión por la alta dirección, 2.2.4.8.33 acciones correctivas y preventivas, 2.2.4.8.34 mejora continua. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados - Mejora de procesos. Dimensión 4 Evaluación de Resultados.

**RECURSOS**

- Tiempo integrantes de la Entidad
- Equipo y planta

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
**COORDINADOR**  
 GRUPO INTERNO DE TRABAJO - COORDINACIÓN EJECUTIVA - COORDINADOR DE CONTROL INTERNO - ASesor DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

**Objetivo:** Realizar seguimiento y control oportuno a la operación del Sistema Integral de Gestión, a través de la recopilación y el análisis de los resultados del mismo, para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	<b>EXTERNAS:</b> * Todos los grupos de Valor. * Firmas epistulares de la medición. * Controlaria. * Controlador. <b>INTERNAS:</b> * Control Interno. * Seguimiento medición procesos.	* Resultados de las mediciones de satisfacción del usuario. * Resultados normativos y legales. * Resultados auditorías externas. * Resultados auditorías internas. * Recomendaciones de Control Interno.	Realizar e implementar las mediciones externas de los grupos de interés de la CHC y las auditorías internas.	Plan de auditorías. Plan de acción de NSU	Todos los procesos del SIG
2	<b>EXTERNAS:</b> * Todos los grupos de Valor. * Firmas epistulares de la medición. * Controlaria. * Controlador. <b>INTERNAS:</b> * Control Interno. * Seguimiento medición y análisis.	* Resultados auditorías externas. * Reorientación del cliente. * Resultados evaluaciones de satisfacción del cliente. * Resultados auditorías internas. * Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio. * Estado de las acciones correctivas y preventivas.	Garantizar la adecuada gestión y control de los PIC, identificando y hacer seguimiento a la documentación de los mismos en herramienta de gestión.	Producto no conforme identificado y registrado en la Herramienta de Gestión y en la página web según corresponda.	Procesos Misionales del SIG
3	Todos los procesos	Registros de NC en la herramienta de gestión SIG.	Establecer y revisar las conexiones a las no conformidades de los productos y servicios del SIG.	NC corregidos y documentados en la herramienta de gestión.	Todos los procesos del SIG
4	<b>EXTERNAS:</b> * Ministerio de Trabajo. * NGL. <b>INTERNAS:</b> * Todos los Procesos del SIG	* Resultados auditorías Externas. * Recomendaciones AN. * Resultados auditorías internas. * Identificación de riesgos, evaluación y valoración de riesgos.	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.	Matriz de Riesgos revisada y actualizada. Plan anual de trabajo de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Todos los procesos del SIG
5	Seguimiento, medición y análisis - Control Interno.	* Objetivos del Sistema Integral de Gestión. * Resultados auditorías internas y externas. * Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio.	Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos a través de la evaluación independiente de control interno.	Recomendaciones de mejoramiento de control interno.	Todos los Procesos del SIG
6	Todos los Procesos del SIG	* Objetivos del SIG. * Resultados auditorías. * Reorientación del cliente. * Desempeño de los procesos. * Estado de las acciones correctivas y preventivas. * Resultados evaluaciones de satisfacción del cliente. * Cambios que pueden afectar al SIG. * Seguimiento realizado por la Dirección. * Recomendaciones para la mejora. * Identificación de las oportunidades. * Matriz de Riesgo de la Entidad.	Recopilar y analizar mediante herramientas estadísticas, los resultados del Sistema Integral de Gestión.	Informes de Entrada y salida de revisión por la Dirección.	Todos los procesos del SIG

**DOCUMENTOS REFERENCIALES**

- PC 8006 Hojiza
- PC 8007 Control del Producto No Conforme
- PC 8009 Acción Correctiva y Preventiva
- PC 8002 Análisis de datos
- PC 8001 Auditoría Interna
- PC 8003 Operatividad
- PC 8005 Riesgos
- PC 8006 Cuentas y balances
- PC 8006 Auditorías Especiales

**NORMATIVIDAD**

Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, Decreto 1072 de 2015 y Normatividad legal y reglamentaria aplicable, NTC.

**REFERENCIAS**

- Actas Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (Comité Directivo)
- Informes de salida por la Dirección
- Informes de auditorías de Control Interno
- Reglamento NC/CAP/PLAN/OPORTU
- Carteles de señal
- Mapa de Riesgo
- Informes de auditorías separados en papeles de trabajo
- Evaluación Auditorías

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<b>Riesgos de Riesgo</b> # de riesgos materializados/100 # de riesgos identificados en la entidad	<=5%	Trimestral	<=7%
<b>Riesgos de Auditoría Control Interno</b> # de riesgos materializados/100 # de riesgos identificados en auditoría control interno	<=5%	Trimestral	<=7%
<b>Cumplimiento del Plan de Trabajo de Control Interno</b> Actividades ejecutadas/actividades planificadas	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 95%
<b>Cumplimiento Plan de Mejoramiento con la Controlaria</b> Avance Plan ejecutado/100 Avance planificado	>=90%	Trimestral	Entre 85% y 95%
<b>Resolución a las acciones de la implementación de MSPD</b> Actividades Ejecutadas/Actividades Planificadas	3 al año	Anual	2 al año
<b>Resumibilización a nivel de los resultados de los informes de avance de MSPD</b> Ejecuciones Ejecutadas/Informe Planificado	2 al Semestre	Semestral	1 al semestre
<b>Medición NSU General</b> Resultado General NSU CHC - Encuesta	>= medición Anterior	Anual	2 puntos por debajo de la med. Anterior
<b>Competencia Auditorías Internas</b> Porcentaje de las calificaciones obtenidas por las auditorías encuestas	> 4 A(3)	Trimestral	Entre 3,5 y 3,5
<b>Cumplimiento del Programa de Auditorías Internas</b> Auditorías Internas realizadas / SIG / Auditorías Internas programadas	>=95%	Trimestral	Entre 90% y 94%
<b>Control Solución Productos No Conforme</b> No. de PR solucionados oportunos/100 # PR identificadas	>=95%	Trimestral	Entre 90% y 94%
<b>Control Producto No Conforme</b> Productos NC presentados en el trimestre	Máximo 3	Trimestral	Máximo 4
<b>Planificación de Auditorías</b> Total horas utilizadas en auditoría / 100 total horas planificadas para auditoría	>=90% y 100%	Trimestral	Entre 85% y 115%
<b>Control Horas reprocesos productos No Conforme</b> Semana de horas Utilizadas en reprocesos de Productos no Conformes	<=5	Trimestral	Hasta 5 horas

Riesgos y [http://estratnet.crom.gov.pe/rapidpress/index.php/calidad/12/942/948/956\\_Capitulo\\_12](http://estratnet.crom.gov.pe/rapidpress/index.php/calidad/12/942/948/956_Capitulo_12)

**RESPONSABLES:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Representante de la Dirección, Asesor del sistema Integral de Gestión, Dirección Epistolar, Coordinación Epistolar, Coordinador de Control Interno, Coordinadores de grupo de trabajo, Auditor SII.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y Acciones de mejora.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.7 control de las salidas no conformes, 8.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 generalización, 9.1.2 satisfacción del cliente, 9.1.3 análisis y evaluación, 9.2 auditoría interna SIG-SST, Decreto 1072 DE 2015, artículos 2.2.4.6.10 identificación de riesgos, 2.2.4.6.16.4.88 evaluación inicial SIG-SST, 2.2.4.6.13 indicadores SIG-SST, 2.2.4.6.22 indicadores evaluación de resultados SIG-SST, 2.2.4.6.29 auditoría SIG-SST, 2.2.4.6.30 alcance de la auditoría SIG-SST (Anexo D112 Métodoap). Demarcación 3 Gestión con Valores para Resultados. Demarcación 3 con Valores para Resultados y Demarcación 7 Control Interno (MSPD).

**RECURSOS**

- Equipos y personal
- Contratación Asesor externo
- Contratación Auditoría Externa

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**

COORDINADOR GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

**Objetivo:** Gestionar el conocimiento y la innovación a través de la realización de estudios, la implementación de la regulación y la investigación de tendencias tecnológicas y regulatorias, para el logro de los objetivos estratégicos de la CRC, de acuerdo con los indicadores establecidos para el proceso.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	<b>EXTERNAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de valor</li> <li>Entidades externas.</li> <li>Firmas de consultoría y expertos temáticos.</li> </ul> <b>INTERNAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Regulación</li> <li>Gobierno y Análisis de Datos.</li> <li>Planeación Estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado.</li> <li>Recomendaciones de organismos internacionales</li> <li>Agenda Regulatoria (TIC y Contenidos)</li> <li>Necesidades de estudios presentadas por otros procesos internos misionales.</li> <li>Necesidades en investigación para los proyectos regulatorios y actividades corrientes.</li> </ul>	Adelantar el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigadores, y generación de contenido relevante para los grupos de valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios - Hojas de Ruta, Infografías, etc.</li> <li>Identificación de necesidades de apoyo externo adicional en materia de investigación.</li> <li>Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias</li> </ul>	<b>EXTERNAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de valor</li> <li>Entidades externas.</li> </ul> <b>INTERNAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Regulación</li> <li>Gobierno y Análisis de Datos.</li> <li>Planeación Estratégica</li> </ul>
2	Todos los grupos de Trabajo de la CRC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de los colaboradores en gestión de conocimiento e innovación</li> <li>Documentos soporte de los proyectos.</li> <li>Buenas prácticas de innovación pública</li> </ul>	Promover el uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política y herramientas en Gestión del Conocimiento</li> <li>Contenidos para divulgación gestión del conocimiento e innovación</li> <li>Guías, procedimientos y aplicación práctica de metodologías de innovación</li> <li>Identificación y documentación de Buenas prácticas en innovación en la CRC.</li> <li>Talleres de innovación</li> </ul>	Todos los procesos del SIG
3	Gestión de Regulación. Planeación Estratégica. Seguimiento, Medición y Análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos del Proceso de gestión de regulación</li> <li>Documentos desarrollados en los proyectos regulatorios</li> <li>Caracterización Grupos de Valor.</li> <li>Agenda Regulatoria (TIC y Contenidos)</li> <li>Resultado de las evaluaciones de satisfacción de cliente.</li> </ul>	Estructurar y ejecutar los planes de implementación de medidas regulatorias para contribuir con la apropiación de la regulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de planes de implementación de medidas regulatorias</li> <li>Desarrollo de contenidos temáticos para la ejecución de la implementación regulatoria</li> <li>Informe de implementación para banco de proyectos</li> <li>Propuesta de temáticas para análisis ex post</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulados.</li> <li>Ciudadanía.</li> <li>Grupos de trabajo misionales.</li> </ul>
4	Misión Gestión Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos de Gobierno</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Tendencias de regulación e innovación tecnológica a nivel mundial</li> <li>Necesidades estratégicas de los regulados</li> </ul>	Analizar la incorporación de tecnologías emergentes en soluciones regulatorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos en uso de tecnología para apoyo a proceso regulatorio (regtech)</li> <li>Implementación de pilas tecnológicas</li> </ul>	Todos los procesos del SIG

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- Plan Estratégico CRC
- Agenda Regulatoria
- P-80001 Diseño y Desarrollo
- P-9001 Gestión de conocimiento e Innovación
- P-9002 Estudios y Proyectos no regulatorios
- P-9003 Implementación de medidas regulatorias
- IT 9001 Herramientas de GC
- IT-9002 Políticas de Innovación y de Gestión del Conocimiento.
- IT-9003 Actualización Wiki

**NORMATIVIDAD**

- Ley 1378 de 2010
- Ley 1341 de 2009
- Ley 1369 de 2009
- Ley 960 de 2019
- Decreto 1078 de 2015
- Norma NTC ISO 9001 (2015)
- Resolución Interna CRC 208 de 2019
- Modelo Interno de Planeación y Gestión

**REGISTROS**

- Formato lecciones aprendidas
- Documentos planes implementación
- Estudios
- Publicaciones
- Resultados Encuestas
- Citaciones
- Resultados sesiones / ejercicios innovación

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Avance de estudios misionales	>= 90%	Trimestral	85%
Avance planes de implementación	>= 90%	Trimestral	85%
Avance actividades de Innovación	>= 90%	Trimestral	85%

**Riesgos y Controles** <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E> Capítulo 12

**RESPONSABLES:** Coordinador del Grupo de Trabajo, Todos los integrantes de la CRC.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1.6 Conocimientos de la Organización; 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 9.3 revisión por la dirección, Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación (MIPG)

**RECURSOS**

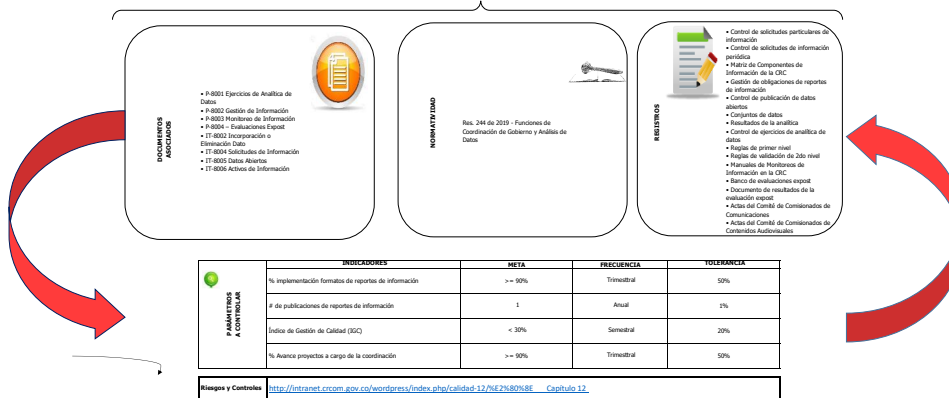
- Recursos humanos, financieros
- Planes y Sistemas del proceso,
- Tecnológicos: correo, gestión documental, intranet

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
COORDINADOR  
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GOBIERNO Y ANÁLISIS DE DATOS

**Objetivo:** Gestionar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos e información de la CRC para fortalecer la toma de decisiones y consecución de los objetivos estratégicos, a través de la continua aplicación de procesos de adquisición, recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	DR CA	1. Necesidad de creación/modificación/eliminación de formato de reporte de información 2. Reglas de validación Primer Nivel	Validar los instrumentos y mecanismos para la recolección de información periódica requerida por la CRC	1. Formato de solicitud de nuevos desarrollos o ajustes a los aplicativos	TI
2	FE DR CA ASC IDE	1. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo	Gestionar los requerimientos particulares de información a los agentes regulados y demás agentes externos.	1. Información reportada por los agentes regulados 2. Informe sobre eventuales incumplimientos en los requerimientos de información realizados a los agentes regulados	FE DR CA ASC IDE
3	FE DR CA ASC IDE	1. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo	Gestionar la adquisición o generación de la información de interés para la CRC que se considere pertinente para el desarrollo de sus funciones.	1. Estudios previos para la adquisición o generación de información, en caso de requerirse 2. Conjuntos de datos o información	GAF FE DR CA ASC IDE
4	Agentes regulados	1. Información reportada por los agentes regulados	Validar y mejorar la calidad de los datos reportados en la CRC en términos de completitud, conformidad, consistencia e integridad	1. Requerimientos de información a los agentes regulados 2. Reportes de información validada 3. Informe sobre eventuales incumplimientos en los requerimientos de información realizados a los agentes regulados	Agentes regulados GAD ASC
5	GAD	1. Reportes de información validada	Poner a disposición de los Grupos Internos de Trabajo y los grupos de valor de la Entidad, los datos e información generada, recolectada, validada y procesada por la CRC con respecto a la situación de la industria y la evolución de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales	1. Conjuntos de datos estandarizados y medio para la consulta (archivo con los datos, url de ProData o de perfil de datos abiertos de Colombia, Ruta de descarga de información sobre la herramienta de análisis de datos disponible en la CRC)	Grupos externos de valor FE DR CA ASC IDE
	Grupo externo de valor	2. Información generada por agentes externos		2. Tableros interactivos de visualización	
	DR CA	3. Regulación expedida por la CRC		3. Documentos de análisis del sector de comunicaciones, postal y contenidos audiovisuales	
	FE DR CA ASC IDE	4. Necesidad de información de los Grupos Internos de Trabajo		4. Plataformas para consulta de información externa (reguladora, de mercedas, etc)	
	Grupo externo de valor	5. Necesidades de información de los grupos externos de valor de la CRC			
6	FE DR CA ASC	1. Necesidades de análisis de datos e información de los Grupos Internos de Trabajo	Apoyar y realizar ejercicios de análisis de datos e información solicitados por los diferentes Grupos Internos de Trabajo, con las herramientas disponibles en la Entidad	1. Resultado del ejercicio de analítica, en archivo de hoja de cálculo, de texto, entre otros, según sea aplicable a cada caso	FE DR CA ASC IDE
7	DR CA	1. Guía de evaluación especial de la medida regulatoria expedida	Decretar la evaluación especial de las medidas expedidas por la CRC	1. Documento de resultados de evaluación especial, con sus anexos	FE DR CA ASC IDE
	IDE	2. Regulación expedida por la CRC, con los documentos oportunos			
	IDE	3. Informe de implementación de la regulación			
8	FE DR CA ASC IDE GAF TI CE	1. Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información. 2. Matriz de activos de información de cada coordinación.	Identificación de los activos de información de la CRC, sus fuentes de origen, y los productores y consumidores de estos.	1. Matriz de activos de información de la CRC	FE DR CA ASC IDE GAF TI CE
	FE GAD AISC	1. Mapa Estratégico de la CRC. 2. Matriz de activos de información de la CRC. 3. Manual de acción y reserva de información pública	Definir las políticas de gobierno de datos de la CRC necesarias para la selección, creación, almacenamiento, uso y eliminación de la información por parte de los Grupos Internos de Trabajo	1. Manual de políticas de gobierno de datos	FE DR CA ASC IDE GAF TI CE



**RESPONSABLES:** Coordinador del Grupo de Trabajo, Todos los integrantes de la CRC.  
**RECOMENDACIONES:** Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** 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 internamente, 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 comunicación con el cliente, 8.2.3 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 las partes 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; ISO 27001:2005, artículo: 2.2.4.6.15 identificación de políticas, evaluación y valoración de riesgos; ISO 27001:2005, artículo: 2.2.4.6.31 indicadores DS-037 (Riesgo Estratégico); Documento 3 Gestión con Valores para Resultados; Documento 5 Información y Comunicación; (MPC)

**RECURSOS**

- Recursos humanos, financieros
- Plano y Sistema del proceso
- Tecnológicos: correo, gestión documental, herramientas de analítica de datos, ProData, DS-037



**INFORMACIÓN DE LA SESIÓN**  
**COORDINADOR DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES**

**Objetivo:** Definir e implementar conjuntamente medidas regulatorias y acciones pedagógicas con posterioridad al planearlo informativo, así como la participación ciudadana.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA		
1	GAD	*Información relevante para el proyecto. *Resultados de la evaluación trimestral de impacto de medidas regulatorias. *Resultados de Análisis ex-ante.	Definir el problema y objetivos asociados a la temática de la Agenda Regulatoria	Documento de formulación de problema.	CA	Coordinación Ejecutiva	
	GAP	*Contrato legalizado					
	I-D+II	*Hitos de Ruta. *Hitos de actividades TIC y Postal. *Resultados estudios y proyectos no regulatorios					
	Agencia Reguladora de Contenidos Audiovisuales. Núcleo de seguimiento de indicadores del proceso. Inspección de Recursos Estructuras de órganos de trabajo. Lista de actividades priorizadas Plan Estratégico de la ONPE Frequenciador de internet			Comunicación preliminar del proyecto.	CA	PE	
	RCA	*Calificación de grupos de valor. *Estrategia de comunicación. *Llaves de conexión (transparencia) y acordes de cooperación. *Registro de documentos interaccionales de relevancia regulatoria			*Registro de agenda interactiva	CA	RCA
	TI2	*Dinámica tecnológica			*Solicitudes de socialización	CA	RCA
2	Grupos de valor externo	*Consultas y consultas. *Identificación de las necesidades del sector Audiovisual. *Comentarios y observaciones de interesados	Definir el plan de gestión del proyecto	Boletín de Comunicaciones	CA	RCA	
	I-D+II	*Lecciones aprendidas (documentadas)			CA	PE	
	Agencia Reguladora de Contenidos Audiovisuales			*Matriz de riesgos del proyecto	CA	Coordinación Ejecutiva	
	CA	*Documento de formulación de problema. *Diagrama analítico de proyectos *Cálculos de criticidad *Registro de Alternativas Regulatorias.			*Registro de hitos del proyecto	CA	PE
	PE	*Agenda Reguladora de Comunicaciones			*Solicitudes de desarrollo	CA	TI
	GAD	*Información relevante para el proyecto			*Cálculos de criticidad	CA	PE
3	Grupos de valor externo	*Comentarios y observaciones de interesados	Definir las alternativas regulatorias para abordar el problema identificado y alcanzar los objetivos planteados	*Registro de Alternativas Regulatorias	CA	RCA	
	CA	*Documento de formulación de problema			*Solicitudes de socialización	CA	RCA
	GAD	*Información relevante para el proyecto			*Registro de Alternativas Regulatorias	CA	
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	
4	GAD	*Información relevante para el proyecto	Definir las alternativas regulatorias	*Registro de Alternativas Regulatorias	CA		
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	
	GAD	*Información relevante para el proyecto			*Solicitudes de socialización	CA	ASC
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	ASC
5	GAD	*Información relevante para el proyecto	Definir la propuesta regulatoria	*Registro de Alternativas Regulatorias	CA		
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	
	GAD	*Información relevante para el proyecto			*Documento de soporte de la propuesta regulatoria	CA	ASC
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	ASC
6	GAD	*Información relevante para el proyecto	Definir el documento de respuesta a comentarios y cuando aplica Resolución definitiva	*Boletín de Comunicaciones	CA	Grupos de valor externo	
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados			*Resolución Definitiva	CA	Grupos de valor externo
	CA	*Documento de formulación de problema				CA	RCA
	CA	*Documento de formulación de problema				CA	RCA
7	GAD	*Información relevante para el proyecto	Definir los controles y validaciones a los proyectos por Comité de Coordinación de Contenidos Audiovisuales y Comité de Coordinación de Contenidos Audiovisuales en los casos que aplica	*Registro de Alternativas Regulatorias	CA		
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				CA	
	GAD	*Información relevante para el proyecto			*Documento de Soporte de Propuesta Regulatoria	CA	Coordinación Ejecutiva
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados			*Documento de respuesta a observaciones	CA	Coordinación Ejecutiva
8	GAD	*Información relevante para el proyecto	Definir el documento de cierre del proyecto	*Plan de implementación	I-D+II	GAD	
	I-D+II	*Lecciones aprendidas (documentadas)			*Plan de implementación y relación	GAP	I-D+II
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				I-D+II	RCA
	CA	*Comentarios y observaciones de interesados				I-D+II	RCA
9	CA	*Agenda Reguladora de Contenidos Audiovisuales	Definir de las Actividades de Formación en el Planearlo Informativo / Virtual / Presenciales	*Plan de Actividades de Formación en el Planearlo Informativo	RCA	Comité de Contenidos Audiovisuales	
	CA	*Plan de Actividades de Formación en el Planearlo Informativo				Grupos de valor externo	

- IC 2003 Decreto y Decreto
- IC 8008 Resolución por la Dirección
- IC 1303 Comité de Coordinación
- IC 1303 Sesión de comisión
- IC 8007 - Agenda Regulatoria
- IC 8004 Comité Institucional de Gestión y Operación

Normatividad vigente aplicable a la entidad.

- Actas Comité de Coordinación de Contenidos Audiovisuales
- Actas de Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales
- Formulación del problema
- Documentos de apoyo
- Documento de respuesta a comentarios
- Documento final
- Capítulos de Proyectos en el Servicio

INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLENCIA
Financiación de los proyectos del proceso.	90%	Trimestral	80%

Riesgo y Control: <http://transparencia.onpe.gob.pe/contenidosaudiovisuales/12762260908> - [Código 12](#)

**RESPONSABLES:** Coordinador del grupo de trabajo y dependientes, líder del proyecto.  
**RECOMENDACIONES:** Acciones de Planeación, comunicación, prevención y oportunidad.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Normas ONPE 1912 2001 (2015), estándares 8.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 cumplimiento de la organización, 8.4 control de los procesos, aplicación y monitoreo sistemático del desempeño, 8.1 planificación y control operativo, 8.2 medidas para los productos y servicios, 8.3 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 control de los recursos para los productos y servicios, 8.2.5 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.3.1 control de la producción y de la prestación del servicio, 8.3.2 identificación y trazabilidad, 8.3.3 inspección periódica y a los clientes y proveedores externos, 8.3.4 preservación, 8.3.5 actividades posteriores a la entrega, 8.3.6 control de los cambios, 8.6 liberación de los productos y servicios, 8.7 control de los residuos no conformes, 9E 1017 - Decreto 1025 de 2015, artículo 2.2.4.6.3.5 identificación de puntos críticos y valoración de riesgos, 2.2.4.6.4.13 indicadores 9E-1017 (Resolución 0112 Intermedia). Documento 1 Gestión con Valores para Resultados, Documento 4 Evaluación de Resultados (MPC)

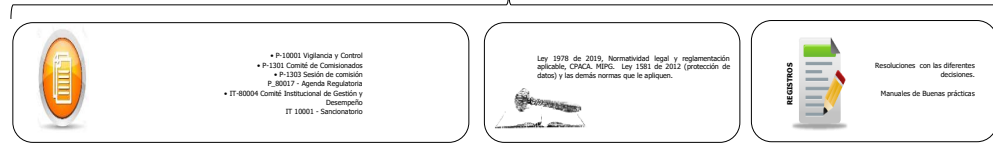
- Tiempo Integrado de la Entidad
- Equipo y personal

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
COORDINADOR DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

**Objetivo:** Realizar de forma sistemática y permanente observación, análisis y sanción de conductas que atenten contra el pluralismo informativo, los derechos de la familia, la infancia y los televidentes en los contenidos audiovisuales televisivos, promoviendo sus derechos.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	INTERNAS Gestión Estratégica. Relacionamiento con Agentes. Gobierno y Análisis de Datos	Reclamaciones recurrentes. Modelo de vigilancia y control	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.	Manuales de buenas prácticas Acto administrativo que inicia la actuación o que establece que no hay mérito para el inicio de la actuación.	Relacionamiento con Agentes. Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.
2	EXTERNAS: Personas en condición de Niños, Niñas y Adolescentes Ciudadanos que consumen contenidos Televisivos. Ligas de Televidentes	Informes GAD Inicio de oficio por la CRC		Guía interna para conducir la observación de contenidos y determinar si cabe o no la apertura de un proceso sancionatorio.	Análisis y Gestión de la Información.
3	Gestión Estratégica. Relacionamiento con Agentes. Gobierno y Análisis de Datos	Trabajo Interno de PQRS que ameriten observación Observación de oficio	Observación y análisis de contenidos	Informe de observación Ficha de Observación	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias
4	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Investigaciones preliminares e Investigaciones Administrativas Información preliminar de pruebas que evidencian la vulneración del Derecho. Catálogo de Sanciones. Reclamaciones de validación de oficio. Traslado de otras Entidades. Informes de observación de contenidos Fichas de Observación de contenidos	Inicio del procedimiento Administrativo sancionatorio por las conductas descritas en los numerales 28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, mod. Por la Ley 1978 de 2019	Acto Administrativo de apertura de investigación.	Coordinación de Contenidos Audiovisuales Comité de Contenidos Audiovisuales Sesión de contenidos Audiovisuales
5	Apertura del Acto Administrativo Aprobado por la Sesión de Contenidos	Acto Administrativo de apertura de investigación.	Etapas probatorias y/o de traslados para alegar	Auto que decreta y/o incorpora pruebas Auto que incorpora pruebas y corre traslado para alegar de conclusión Auto que corre traslado para alegar (cuando no hay pruebas para decretar o incorporar)	Contenidos Audiovisuales
6	Contenidos Audiovisuales	El vencimiento del plazo de traslado para alegar de conclusión.	Emisión de la decisión.	Resolución sanción	Comité de Contenidos Audiovisuales Sesión de contenidos Audiovisuales
7	Resolución Aprobada por la Sesión de Contenidos Audiovisuales	Presentación del recurso oportunamente	Recurso de reposición	Resolución que confirma la decisión Resolución que revoca total o parcialmente la decisión.	Comité de Contenidos Audiovisuales Sesión de contenidos Audiovisuales
8	Coordinación de Contenidos	Préstamo de material de archivo	Manejo del material para observación de contenidos	Devolución del material a archivo para su tratamiento y almacenaje	Coordinación de Contenidos



INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
Avance de los proyectos del proceso.	90%	Trimestral	85%

Riesgos y Controles: [http://intranet.crcom.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/NE26876SE\\_Capitulo\\_12](http://intranet.crcom.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/NE26876SE_Capitulo_12)

**RESPONSABLES:** Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales, Dirección Ejecutiva, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Miembros Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, Coordinación Ejecutiva, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Coordinador de Contenidos Audiovisuales.

**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas, Acciones de mejora, Oportunidades.

**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC 850 9801:2015, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.1 enfoque al cliente, 5.2 política, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.1 generalidades (recursos), 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.6 ambiente para la operación de los procesos, 7.3 toma de conciencia, NTC 850 14001: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política Ambiental, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, -SG SST- Decreto 1073 de 2015, artículos 2.2.4.6.8-2.4.6.9/10/11 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.17.2.5 planificación del sg-sst (Resolución 0322 Mंत्रabajo). Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4 Evaluación de Resultados (MBFG)





**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**Objetivo:** Resolver en derecho y oportunamente las solicitudes de solución de controversias.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	AJ y Alta Dirección	<b>EXTERNA:</b> Solicitud de Solución de Conflictos	Validación de los requisitos establecidos en la Ley 1341 de 2009, para dar inicio al trámite Administrativo.	Requisitos validados	Solución de Controversias.
	PRST, Postales, PCA, Operadores	<b>INTERNA:</b> Definición Oficiosa de condiciones de acceso, uso e interconexión			
2	PRST, Postales, PCA, Operadores	Solicitud de Solución de controversias y respuesta al traslado.	Elaboración del Documento Azul: Revisión de los argumentos de las partes y formulación del proyecto de solución de controversias (antecedentes). Establecer competencia.	Documento azul	Solución de Controversias.
3	Solución de Controversias	Clasificación audiencia de mediación	Etapas de Mediación	Acta de Audiencia de mediación	Solución de Controversias.
4	Solución de Controversias	Necesidades probatorias identificadas en el proyecto de auto de decreto de pruebas	Etapas probatorias si es necesaria. Comunicación auto decreto de pruebas.	Notificación del auto de decreto de pruebas	Solución de Controversias.
5	Solución de Controversias	Desarrollo del proyecto	Elaboración y aprobación resolución de solución de controversias y notificación.	Resolución	Solución de Controversias.
6	Solución de Controversias	Recurso de reposición	Resolución que resuelve el Recurso de Reposición si se presenta.	Resolución	Solución de Controversias.
7	Solución de Controversias	Desarrollo del proyecto	Elaboración Documento Verde.	Documento Verde	Solución de Controversias.

**ACTIVIDADES ADECUADAS**

- P-1301 Comité de Comisionados
- P-1303 Sesión de Comisión
- P-3001 Solución de controversias

**NORMATIVIDAD**

Norma NTC ISO 9001 versión vigente, Normatividad vigente aplicable a la entidad.  
Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009, CPACA, Ley 1581 de 2012.

**REGISTROS**

- Actas Comité de Comisionados
- Actas de Sesión de Comisión
- Documento Azul
- Documento Amarillo
- Documento Verde
- Carpetas de Proyectos en el Servidor
- Actas de audiencias
- Auto decreto de pruebas
- Resolución de solución de controversias
- Herramienta control del proceso SC

	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<b>PARÁMETROS A CONTROLAR</b>	<b>Tiempo solución de conflictos 1ra Instancia – complejidad alta</b> Tiempo proceso = tiempo total - suma tiempo suspensiones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones trimestre complejidad alta	180 días	Trimestral	Hasta 225 días
	<b>Tiempo solución de conflictos 1ra Instancia – complejidad media</b> Tiempo proceso = tiempo total - suma tiempo suspensiones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones complejidad media trimestre / cantidad actuaciones trimestre complejidad media	120 días	Trimestral	Hasta 150 días
	<b>Tiempo solución de conflictos 1ra Instancia – complejidad Baja</b> Tiempo proceso = tiempo total - suma tiempo suspensiones Indicador= suma tiempo proceso actuaciones complejidad baja trimestre / cantidad actuaciones trimestre complejidad baja	60 días	Trimestral	Hasta 75 días
	Solución de Controversias en Segunda Instancia. (Recurso de Reposición)	60 días	Trimestral	Hasta 75 días
<b>Riesgos y Controles</b>	<a href="http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E">http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E</a> Capítulo 12			

**RESPONSABLES:** Coordinador del grupo de trabajo o dependencia, Líder del proyecto.  
**HERRAMIENTAS:** Acciones de Mejora, correctivas, preventivas y oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 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, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 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 (Resol 0312 Mintrabajo). Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4 Evaluación de Resultados (MIR)

**RECURSOS**

- Sistema de Información Documental
- Computadores, acceso a internet
- Presupuesto
- Horas asesores, líderes y grupos de trabajo
- Trabajos de consultoría o contrataciones externas



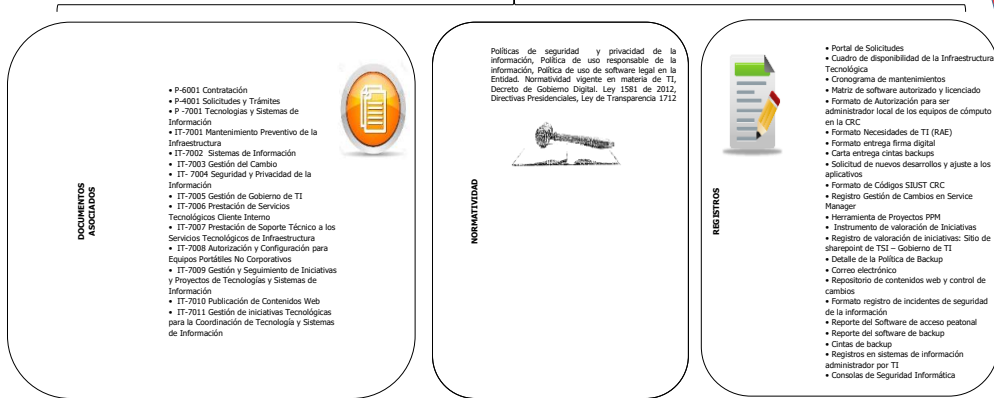
RESPONSABLE DE LA GESTIÓN

COORDINADOR  
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Objetivo: Gestionar continuamente de manera eficaz y eficiente los recursos tecnológicos de la CRC para apalancar la estrategia de la entidad, con el fin de entregar valor a los grupos de interés, apoyado en las capacidades tecnológicas.

ACTIVIDADES

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Planeación Estratégica. I+D+I Todos los procesos del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda Regulatoria</li> <li>Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Necesidades de TI</li> <li>Marco Normativo</li> <li>Plan Anual de Adquisiciones</li> </ul>	Definición, actualización y gestión del gobierno y la estrategia de TI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Políticas de Tecnologías y Sistemas de Información</li> <li>Reporte de ejecución al plan anual de adquisiciones</li> <li>Estudios Previos</li> </ul>	Planeación Estratégica. Contratación Todos los Procesos del SIG
2	Todos los procesos del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades, solicitudes y requerimientos de los diferentes Procesos de la Entidad</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Incidentes de Tecnologías de Información y Comunicaciones</li> <li>Marco Normativo</li> </ul>	Gestión e implementación de los proyectos y servicios de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de proyectos de TI</li> <li>Entrega de Servicios Tecnológicos y Sistemas de Información.</li> </ul>	Todos los procesos del SIG solicitantes
3	Todos los procesos del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades, solicitudes y requerimientos de los diferentes Procesos de la Entidad</li> <li>Incidentes de Tecnologías de Información y Comunicaciones reportados a través del portal de solicitudes</li> <li>Planes de Gestión y Mantenimiento</li> </ul>	Entrega, administración, mantenimiento, protección y soporte de los servicios tecnológicos y sistemas de información	Entrega de servicios tecnológicos y sistemas de información	Todos los procesos del SIG solicitantes
4	Todos los procesos del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Marco Normativo.</li> <li>Tendencias de Innovación Tecnológica</li> </ul>	Implementar lineamientos de Gobierno Digital y Transformación Digital en Arquitectura de TI y Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de Proyectos de TI</li> <li>Planes de Acción implementados por los procesos.</li> <li>Implementación de Pilotos Tecnológicos.</li> </ul>	Todos los procesos del SIG solicitantes



INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<p>Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos críticos.</p> <p>I = SUMATORIA (D*P)/100, donde</p> <p>D = Disponibilidad de los servicios críticos</p> <p>P = Ponderación asignada (Impacto sobre la operación)</p> <p>I = Resultado del Indicador</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario (NSU)</p> <p>NSU = ((D+N)/(A+50)+(S+100))/N, donde</p> <p>I: Es el número de respuesta seleccionadas como Insatisfechas</p> <p>A: Es el número de respuesta seleccionadas como Aceptables</p> <p>S: Es el número de respuesta seleccionadas como Satisfechas</p> <p>N: Es la suma de todas las anteriores</p> <p>Calificación del Servicio según encuesta de satisfacción de usuario</p>	>=95%	Trimestral	Mínimo 90%
<p>Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios (CANS)</p> <p>CANS=SAQ/SR *100, donde</p> <p>CANS: Cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicios.</p> <p>SR: Es el número de Solicitudes Recibidas.</p> <p>SAQ: Es el número de Solicitudes Atendidas Oportunamente</p>	>=70% (Línea Base)	Trimestral	Mínimo 60%
<p>Iniciativas y/o requerimientos implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>(Número de iniciativas y/o requerimientos aprobados, implementados u optimizados con Tecnologías de Información y Comunicaciones en el semestre / Número de Iniciativas y/o requerimientos aprobados en el semestre)*100</p>	>= 80% (línea base)	Semestral	Mínimo 70%
<p>Relevancia de Gobierno Digital componente Arquitectura</p> <p>NVA: Es un indicador automático que se genera de la herramienta Autodiagnóstico de MinTI como medición de cumplimiento al componente.</p> <p>https://autodiagnostico.govdigital.gov.co/</p>	Medio (línea base)	Trimestral	1 Rango de Calificación
<p>Índice promedio de desempeño de los cronogramas de PETI</p> <p>C=Sumatoria de los SPI de cada uno de los proyectos (desde 1 hasta n)/Cantidad de proyectos PETI(n) (estado: Ejecución)*100, donde</p> <p>PV=Tiempo planificado (tiempo asignado al trabajo planificado que se debe tener realizado en el momento de medición)</p> <p>EV= Tiempo consumido asociado con el trabajo efectivamente realizado (en el momento de medición)</p> <p>SPI= EV/PV (calculado para cada uno de los proyectos de PETI en ejecución, desde 1 hasta n)</p>	>=70% (Línea Base)	Trimestral	Mínimo 60%

Riesgos y Controles [http://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E-Capitulo\\_12](http://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E-Capitulo_12)

**\*RESPONSABLES:** Coordinador Tecnologías y Sistemas de Información - CID y Responsable Gobierno TI, Responsable de Sistemas de Información, Responsable de Servicios Tecnológicos, Oficial de Seguridad Digital y de Información.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y preventivas, Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos 5.1,2, enfoque al Cliente, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3. Infraestructura; SG-SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.1.5. Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos SG-SST. Resol 0312 Mintrabajo". Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados. Dimensión 5 Información y Comunicación, MIPD.



**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**

COORDINACIÓN EJECUTIVA Y COORDINADOR DE GRUPO INTERNO DE TRABAJO - COORDINACIÓN EJECUTIVA - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**Objetivo:** Establecer las disposiciones que aseguren el control documental oportuno de la entidad, facilitando su acceso y consulta.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Todos los procesos del SIG	Documentos internos	Identificar los cambios en la documentación	Posibles cambios en documentos	Todos los procesos del SIG
2		Documentos internos Correspondencia interna y externa	Aprobar, revisar, distribuir e identificar documentos.	Documentos actualizados y vigentes	
3		Documentos internos	Asegurar la disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos del SIG	Documentos disponibles	
4		Documentos internos	Garantizar la protección para la preservación y consulta de registros	Documentos archivados	
5		Documentos internos y externos	Definir tiempos de retención y disposición final.	Tablas de retención documental	

**DOCUMENTOS**

- P-6007 Tabla de retención
- PC-80002 Control de documentos
- PC-80003 Trazabilidad
- PC-80005 Control de registros.
- P. 6005 Producción y Radicación
- P. 6006 prestamo expedientes
- P. 6010 Flanqueo Documental
- P. 6011 Gestión y Trámite Documental
- P. 6012 Organización Documental
- P. 6013 Transferecia Documental
- P. 6014 Disposición Documental
- P. 6015 Preservación
- P. 6016 Valoración Documental
- PINAR - Plan Institucional de Archivo
- Programa de Gestión Documental

**NORMATIVIDAD**

Ley general de archivos 594 del 14 de julio de 2000, Ley 1712 de 2014, Manual del Sistema Integral de gestión.

**REGISTROS**

- Lista maestra de documentos del SIG
- Lista Control manual del Sistema Integral de Gestión.
- Cuadro de Control de cambios del SIG
- Tablas de retención documental

PARÁMETROS A CONTROLAR	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
		<b>Cumplimiento del PINAR</b> Actividades ejecutadas *100 / Actividades Planeadas	90%	Semestral

**Riesgos y Controles** [http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E\\_Capitulo\\_12](http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E_Capitulo_12)

**RESPONSABLES:** Coordinadores Grupos Internos de Trabajo, Asesor del Sistema Integral de Sistemas, Integrantes de la CRC, Coordinación Ejecutiva, Comité Institucional de gestión y Desempeño.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos 7.5 Información documentada. Dimensión 5 Información y Comunicación MIPG.

- Profesionales
- Papelería
- Computador
- Fococopiadora
- Impresora

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
COORDINADOR  
GRUPO INTERNO DE TRABAJO-ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**Objetivo:** Liderar la estrategia jurídica de la Entidad y tomar acciones para asesorar y proteger jurídicamente la operación de la CRC.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Gestión Estratégica	Asignación de perfil de abogado en los diferentes proyectos.	Asesorar jurídicamente a la CRC en los proyectos regulatorios de carácter general y particular que adelanten, así como analizar con el equipo jurídico de cada proyecto, los argumentos y sustentos legales y normativos utilizados con el fin de velar por la armonización y consistencia de los mismos, dando aplicación a los lineamientos asociados a la prevención del daño antijurídico.	Análisis jurídicos incluidos en los documentos regulatorios	Gestión de Regulación
2	Juzgados, tribunales. Asesoría Jurídica	Demandas, solicitudes de conciliación, tutelas. Seguimientos a la actividad judicial de la CRC	Adelantar la defensa jurídica de la Entidad	Documentos de actuaciones judiciales ante terceros. Contestaciones de demanda, participación en audiencias judiciales. Cuadros de control y correo de seguimiento de actividad judicial.	Juzgados, tribunales. Asesoría Jurídica
3	GAD	Insumo otorgado por el Grupo Interno de Trabajo de Gobierno y Análisis de Datos.	Adelantar los procesos sancionatorios por incumplimiento a la obligación de remisión de información.	Acto administrativo decisorio.	Operadores
4	Asesoría Jurídica	Solicitudes de revocación.	Tramitar las solicitudes de revocación directa.	Acto administrativo decisorio.	Operadores
5	Operadores	Registro OBI	Adelantar el proceso de revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general	Acto administrativo decisorio.	Operadores
6	Operadores	Recurso de Apelación	Resolver Recursos de Apelación	Decisión que resuelve	Operadores

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- P-3003 Asesoría jurídica
- P-3004 Sancionatorio
- P-3005 Defensa Judicial
- P-3006 Registro pasivo contingente de los procesos judiciales
- IT- 3001 Visitas Tribunales y Cortes
- IT- 3002 ANTENAS
- IT- 3003 OBI
- Manual de Gestión de Comité de Conciliación

**NORMATIVIDAD**

Toda la normatividad vigente en la materia, Ley 1341 y 1369 de 2005, modificadas por la Ley 1978 de 2018. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Código General del Proceso

**REGISTROS**

- Cuadro de seguimiento de procesos judiciales CRC.
- Cuadro de control del proceso.
- Informe Defensa Judicial Página Web.
- Actas de Comité de Conciliación.
- Ficha Comité de Conciliación.
- Certificado Comité de Conciliación.
- Reporte Pasivo Contingente.
- Calculadora de la Provisión Contable para Procesos Judiciales.
- Pliego de Cargos.
- Auto Decreto de Pruebas.
- Resoluciones.
- Haga vide proceso.

INDICADORES A CONTROLAR	Parámetro de Control	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
		Seguimiento a la Defensa Judicial en la CRC.	N/A es Seguimiento	Periódico
	Comité de Conciliación.	N/A es Seguimiento	Mensual	N/A es Seguimiento

<b>Riesgos y Controles</b>	<a href="http://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/index.php/calidad-17/25F2480X8E_Capitulo_12">http://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/index.php/calidad-17/25F2480X8E_Capitulo_12</a>
----------------------------	---

**RESPONSABLES:** Coordinador grupo interno de trabajo de Asesoría jurídica y solución de controversias, abogados  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas, Acciones de mejora.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos:4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.1.6 Conocimiento de el organización; SG SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, SG-SST. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados MIPG.

Recursos humanos, financieros, técnicos y físicos



REVISIÓN Y LA GESTIÓN COORDINACIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Vincular, desarrollar y motivar servidores que contribuyan al logro de los objetivos institucionales de manera equitativa, propiciando un ambiente de bienestar integral; así como las actividades de video y talleres administrativos asociados a sus funciones.

Table with 5 columns: No., ORIGEN DE LA ENTRADA, ENTRADAS, ACTIVIDAD, SALIDAS, DESTINO DE LA SALIDA. Contains 8 rows of activity details.

RECURSOS HUMANOS

- F-6004 Administración del proceso de Talento Humano
• Ley 1010 de 2008
• Lineamientos de Selección



RECURSOS HUMANOS

Normalidad agente para servidores públicos. Manual de Funciones, Norma RYC 900-9050. Norma RYC 06 1000. CNICs. Resoluciones Sistema por los cuales se validaron los planes de capacitación...

RECURSOS HUMANOS

- Evaluación de desempeño
• Formato de evaluación
• Resoluciones administrativas
• Actas Comités
• Hojas de vida

Table with 5 columns: INDICADORES O PARAMETRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO, METRA, FRECUENCIA, TOLERANCIA. Contains multiple rows of performance indicators.

Riesgos y Control: http://trinet.crom.gov.co/wordpress/index.php?cat=112/NFE230808E Capitulo 12

RESPONSABLES: Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Funcionario con funciones de Jefe de Personal, Profesional designado del talento humano.
REQUISITOS A CUMPLIR: Norma RYC 900-9050, requisitos: 01 acciones para analizar riesgos y oportunidades, 7,13 personas, 7,3 tema de conciencia SST. Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.8.8.19...

RECURSOS: Página Web, Base de datos de personal, Hoja de vida, Planes de carrera, Planes de desarrollo, Planes de personal, Planes de formación, Resoluciones administrativas, Resoluciones de evaluación de desempeño, Resoluciones de compensación de riesgos...

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
 COORDINADOR  
 GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**Objetivo:** Gestionar la adquisición de bienes y servicios mediante la adecuada planificación, suscripción y seguimiento de la contratación requerida, previniendo y controlando los impactos ambientales que estas puedan generar, para que contribuyan al buen funcionamiento de la Entidad durante la vigencia fiscal.

**ACTIVIDADES**

No.	ORIGEN DE LA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Identificar las necesidades para la adquisición de bienes y servicios. Identificar las necesidades de mantenimiento preventivo y de los vehículos. Identificar riesgos e impactos ambientales de la entidad.	Elaborar y estructurar los planes para la prestación de servicios administrativos y de gestión ambiental.	Plan anual de adquisiciones - PAA Programación de mantenimiento preventivo y correctivo Plan de Gestión Ambiental - PGA	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
2	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Estudios de precios, estudios de mercado, matriz de riesgos, presentación al comité de compras	Gestionar la etapa precontractual de las necesidades de servicios administrativos e identificación de riesgos e impactos ambientales.	Contratar de servicios administrativos cumpliendo con las normas ambientales.	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
3	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Requerimientos de asignación y/o de traslado de activos fijos. Requerimientos de devolución y/o entrega de activos fijos. Solicitudes de adecuaciones de puestos de trabajo Necesidades de requerimientos de elementos de papelería y útiles de oficina Necesidades de requerimientos de elementos de aseo y cafetería	Administrar y controlar los bienes muebles, inmuebles y elementos de consumo de la entidad.	Inventarios individuales, inventario general. Reportes de salidas de elementos de consumo.	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
4	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Necesidad de aseguramiento de los bienes y servidores de la Entidad.	Asegurar los bienes de la entidad	Pólizas de seguros	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
5	Contratación, Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Supervisión de los contratos de: Adquisición de bienes y/o servicios Contratos servicios de aseo y cafetería y mantenimiento, suministro de insumos de aseo y cafetería, papelería y útiles de oficina, suministro de combustible, mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos de la CRC.	Seguimiento a la ejecución del plan de compras relacionado con el proceso	Reporte de actividades de servicios prestados Informes de actividades de los servicios prestados Facturación de servicios	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios Gestión Financiera
6	Gestión Ambiental, Bienes y Servicios	Plan y programas de gestión ambiental Resultados de indicadores de gestión ambiental	Seguimiento al cumplimiento de la política y los objetivos ambientales.	Informes de resultados de indicadores del plan de gestión ambiental y de los programas	Procesos Estratégicos

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- P-6001- Contratación
- P- 6018 Gestión Ambiental, Bienes y Servicios
- IT\_6011 Almacén
- IT\_5066 Activos fijos
- IT\_6072 Administración de vehículos
- IT\_6073 Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.

**NORMATIVIDAD**

Normalidad vigente para servidores públicos, Norma NTC ISO 9001, Norma NTC GP 1000, CPACA, Ley anual de presupuesto, Manual de contratación, Ley 80 de 1993, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1076 de 2015, Decreto 596 de 2016, Resolución 1362 de 2017.

**REGISTROS**

- Estudios previos
- Informes de la supervisión de los contratos de bienes y servicios
- Reportes de servicios públicos
- Pólizas de seguros
- Ingresos y salidas módulo de inventarios
- Asignación, traslado y entrega de activos fijos

	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<b>PARÁMETROS A CONTROLAR</b>	<b>Consumo de papel</b> Cantidad de resmas consumidas trimestralmente	<=75% □	Trimestral	Hasta 80 resmas
	<b>*Material Reciclado</b> Cantidad de kilogramos de material reciclado trimestralmente. □	120 kg □	Trimestral	Hasta 90 kg
	<b>*Campañas de Sensibilización Ambiental</b> # campañas de sensibilización de gestión ambiental	Mínimo 2	Trimestral	Mínimo 1 campaña
	<b>Oportunidad en la atención</b> (No de solicitudes atendidas/ (No de solicitudes recibidas)*100	>=90% □	Trimestral	Entre 85% y 89%
	<b>*Ejecución presupuestal Plan Anual de Adquisiciones -PAA de Gestión de Bienes y Servicios</b> (Valor de los bienes y servicios adquiridos en el trimestre/Valor del presupuesto asignado a Gestión de Bienes y Servicios *100) □	>=90% □	Trimestral	Entre 85% y 89%

**Riesgos y Controles** <http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/642%8028E> Capítulo 12.

**RESPONSABLES:** Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Profesional designado de Gestión de Bienes y Servicios.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y preventivas, Acciones de mejora.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC GP 1000 versión vigente requisitos 6.2, 6.4, Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.2 personas, 7.2 competencia, 7.3 toma de conciencia; NTC ISO 14001 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política Ambiental, 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.2 Objetivos Ambientales; 7 Apoyo; 8. Operación; 9 Evaluación del desempeño, SST- Decreto 1072 de 2015, artículos: 2.2.4.6.8.19 obligaciones empleadores, 2.2.4.6.9 obligaciones ARI, 2.2.4.6.10 responsabilidad trabajadores, 2.2.4.6.11 capacitación en SST, 2.2.4.6.13 conservación de documentos, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.16.15/6/7 evaluación inicial SG-SST, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST, 2.2.4.6.24 medidas de prevención y control, 2.2.4.6.25 prevención, preparación y respuesta ante emergencias, 2.2.4.6.26 gestión del cambio, 2.2.4.6.28 contratación, 2.2.4.6.32 investigación incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados. Dimensión 4 Evaluación de Resultados, MIPG.

- Físico: Puesto de trabajo, equipos de oficina e informáticos, mobiliarios, instalaciones físicas, bodega almacén, vehículos.
- Tecnológico: software aplicativo y red de área local.
- Humano: Profesionales y técnicos.
- Financiero: Presupuesto asignado

**RESPONSABLE DE LA GESTIÓN**  
COORDINADOR  
GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Adquirir con oportunidad y calidad los bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la entidad, a través de procesos de contratación

**ACTIVIDADES**

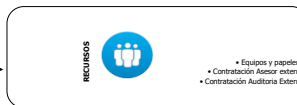
No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Todos los procesos del SIG	Solicitud del producto o servicio con las especificaciones para contratación.	Tramitar solicitudes de contratación, de acuerdo con los términos, requisitos y especificaciones del proceso de contratación	Solicitudes tramitadas	Todos los Procesos del SIG
2	Gestión Estratégica, Contratación	Aprobación por el Comité de Compras y la apertura de cada proceso.	Realizar convocatorias, seleccionar, evaluar y revelar a los proveedores.	Convocatorias realizadas	Contratación
3	Ministerio del Trabajo, Colombia Compra Eficiente.	Normas legales Manual de contratación	Aplicar la normatividad vigente en materia de contratación, incluyendo el cumplimiento de requisitos del SG SST.	Cumplimiento requisitos legales en los documentos de cada contrato.	Todos los Procesos del SIG
4	Contratación	Información de contratistas	Actualizar listados de los contratistas y las páginas web de contratación.	Base de datos de proveedores y contratistas actualizada	Todos los Procesos del SIG
5	Contratación	Normas legales Manual de contratación	Definir el tipo de contratación a emplear dependiendo el bien o servicio que requiera la entidad	Tipo de contratación definida	Contratación y Proceso Solicitante
6	Todos los procesos del SIG	Plan de compras con las necesidades de contratación	Revisar riesgos y oportunidades en cada proceso de contratación, relacionadas con la consecución de los objetivos de la CRC definiendo acciones de mitigación o de potencialización	Matriz de riesgos de cada proceso de contratación	Procesos Solicitantes
7	Todos los procesos del SIG	Contrato en ejecución Informes de supervisión	Apoyar las actividades de liquidación de contratos.	Contrato liquidado	Todos los Procesos del SIG
8	Contratación	Normas legales Manual de contratación	Informar a los supervisores de los contratos sus responsabilidades respecto al desarrollo de esta actividad	Supervisor de contrato competente	Todos los Procesos del SIG



INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
	<b>Eficacia en los procesos contractuales</b> Adjudicados en primera etapa* 100% planeados	>=80%	Trimestral
Satisfacción en la ejecución de los procesos de Contratación	4,0	Trimestral	Entre 3,6 y 3,99
PARÁMETRO DE CONTROL	TOPE DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	TOPE DE ALERTA
<b>Eficiencia en Contratación Directa</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por contratación directa/ el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=7 días hábiles	Trimestral	Hasta 10 días hábiles
<b>Invitación Mínima Cuantía - IMC</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por selección de mínima cuantía/el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=12 días hábiles	Trimestral	Hasta 15 días hábiles
<b>Selección Abreviada de Menor Cuantía - SANC</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por SANC/el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=45 días hábiles	Trimestral	Hasta 55 días hábiles
<b>Licitación</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por Licitación/el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=55 días hábiles	Trimestral	Hasta 60 días hábiles
<b>Concurso de Méritos Abiertos</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por concurso de méritos abierto/el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=55 días hábiles	Trimestral	Hasta 65 días hábiles
<b>Acuerdos Marco de Precios</b> Sumatoria de los tiempos de cada contrato por concurso de méritos abierto/el total de los contratos de esta modalidad celebrados	<=12 días hábiles	Trimestral	Hasta 15 días hábiles

Riesgos y Controles [http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/94248098E\\_Capitulo\\_12](http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/94248098E_Capitulo_12)

**RESPONSABLES:** Solicitante, Director Ejecutivo o su delegado, Abogado encargado del proceso de contratación, Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera, Funcionario que haga las veces de Jefe de presupuesto, Coordinación Ejecutiva, Supervisor de Contratos.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y Acciones de mejora, Oportunidades.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; SG SST- Decreto 1073 DE 2015, artículo 2.2.4.6.10 responsabilidad trabajadores, 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, 2.2.4.6.19 indicadores SG-SST, 2.2.4.6.27 adquisiciones, 2.2.4.6.28 contratación, Dimensión 2: Dirección Estratégica y Planeación, Dimensión 4: Evaluación de Resultados MIPG.





RESPONSABLE DE LA GESTIÓN

COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Administrar y ejecutar los recursos financieros para la operación de la Entidad

No.	ORIGEN DE LA ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO DE LA SALIDA
1	Operadores	Disposiciones legales para el pago de la contribución por parte de los operadores sometidos a la regulación de la CRC.	Ejecutar las actividades para el recaudo de la contribución	Obtención de recursos financieros para cubrir los costos del servicio de las actividades de regulación.	Todos los procesos del SIG
2	Todos los Procesos del SIG	Facturas, Cuentas de Cobro, transacciones bancarias, gastos de nómina, caja menor, obligación del pago de impuestos	Llevar la contabilidad de la Entidad y presentación de informes contables y Financieros.	Informes Contables, estados Financieros, declaraciones tributarias, Reporte Deudores morosos.	Entidades de Control. Control Interno
3	Gestión Financiera	Generar y autorizar las ordenes de pago de las obligaciones.	Generar y autorizar las ordenes de pago de las obligaciones.	Pago efectivo de las obligaciones de la Entidad a través del sistema de la Cuenta Única Nacional. Pago	Todos los Procesos del SIG. Proveedores
4	Todos los Procesos del SIG	Obligación Periodica del pago a funcionarios. Novedades de nómina y seguridad social de cada periodo.	Tramitar la nómina de los funcionarios de la entidad	Pago de Nómina, Seguridad Social y deducciones.	Todos los procesos del SIG.
5	Ministerio de Hacienda	Resolución de Apertura para cada vigencia. Necesidad del gasto.	Administrar la caja menor de la Entidad	Pago de cada una de las necesidades. Reembolsos periódicos.	Todos los procesos del SIG

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- P- 6001 Contratación
  - P- 1303 Sesión de Comisión
  - P- 1305 Notificación
  - P- 6005 Radicación
- Instrucciones de trabajo asociadas.



NORMATIVIDAD

Estatuto Orgánico de Presupuesto y demás normatividad legal vigente aplicable, Normas Contaduría General de la Nación, Resoluciones de contribución y demás normatividad legal vigente en materia Financiera.



REGISTROS

- Comprobantes contables, Nómina, Boletín diario de tesorería
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal
- Registro presupuestal del compromiso,
- Listado de cartera, SIF, SII-SIUSTA, Ejecución de Ingresos
- Conciliaciones bancarias
- Seguimiento informes externos
- Actas de Comité de Sostenibilidad Contable



	INDICADORES	META	FRECUENCIA	TOLERANCIA
<p>PARÁMETROS A CONTROLAR</p>	<p><b>Recaudo de Contribución</b> Recaudo de contribución *100/presupuesto aprobado.</p>	<p>40% del recaudo al 31 de marzo, y 96% del recaudo al 31 de julio</p>	Semestral	<p>35% del recaudo al 31 de marzo, y 93% del recaudo al 31 de julio</p>
	<p><b>Recaudo de Cartera</b> Cartera Recuperada *100/Cartera Vencida</p>	<p>&gt;=10%</p>	Annual	<p>&gt;=5%</p>
	<p><b>Garantizar el pago oportuno de las obligaciones y el adecuado manejo de los recursos de la Cuenta Única Nacional.</b> # días entre la fecha del recibo del ingreso en Tesorería y la fecha de generación de la orden de pago ante la Dirección del Tesoro Nacional.</p>	<p>&lt;=2 días hábiles</p>	Trimestral	<p>Máximo 3 días hábiles</p>

Riesgos y Controles

<http://intranet.crcm.gov.co/wordpress/index.php/calidad-12/%E2%80%8E> Capítulo 12

**RESPONSABLES:** Director Ejecutivo; Coordinación Ejecutiva; Coordinador de Gestión Administrativa y Financiera; Quien hace las funciones de Jefe de Presupuesto; Quien hace las funciones de Tesorero; Quien hace las funciones de Contador; Abogado de apoyo al Proceso; Profesionales de apoyo contable y de contribución; Responsable de almacén; Encargado de la contratación; Responsable Caja Menor.  
**MEJORAMIENTO:** Acciones correctivas y Acciones de mejora.  
**REQUISITOS A CUMPLIR:** Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7, Recursos; SG SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, SG-SST . Dimensión 2 Reconocimiento Estratégico y Planeación. Dimensión 4 Evaluación de Resultados MIPG.



- Recursos humanos, financieros, técnicos y físicos.