

CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

Código: RGV-C-01
Versión: 41
Fecha: 07/11/2024

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

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

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

CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

Código: RGV-C-01
Versión: 41
Fecha: 07/11/2024

Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Estrategia de comunicación de la CRC Agenda de participación nacional e internacional Peticiones, quejas, reclamos, consultas o conceptos, solicitudes y trámites		Hacer reuniones de seguimiento a las actividades de Comunicaciones, Consultas y Trámites, Participación Nacional e Internacional.	Actas de las reuniones de seguimiento	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Todos los procesos		Mensajes, comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	VERIFICAR	Revisar los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes	Aprobación o solicitud de ajuste de los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Piezas gráficas y audiovisuales publicadas en los canales de comunicación interna Eventos desarrollados		Desarrollar encuestas para medir el impacto y el nivel de satisfacción de la comunicación interna y los eventos realizados.	Encuestas realizadas	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Material para la participación en eventos y documentos y cuestionarios con destino a organismos multilaterales		Revisar presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y las respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales	Presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso	ACTUAR	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Informe de Desempeño Trimestral	Proceso Seguimiento y Evaluación	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Matriz de Riesgos y controles del proceso				Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Solicitud de ajuste de comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales		Ajustar los comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Comunicados de prensa, notas web, piezas gráficas y audiovisuales, presentaciones y parrillas de redes sociales	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	Grupos de valor
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Encuestas realizadas		Analizar las encuestas realizadas para definir acciones de mejora	Resultados de la encuesta de NSU de la CRC	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	
Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor		Material para participación en eventos y con destino a organismos multilaterales revisado con observaciones y comentarios		Ajustar presentaciones, respuestas a preguntas orientadoras, ponencias, entre otros, y las respuestas a los comentarios de documentos y de cuestionarios internacionales y hacer realimentación a equipo de trabajo sobre aspectos a mejorar en la preparación y enfoque de los eventos, actividades y material para la participación.	Material y documentos ajustados	Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	Grupos de valor
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones		Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras, establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación.	Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES Consulte aquí los Indicadores del Proceso	RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso
--	---

NORMATIVIDAD Ley 1978 de 2019 Ley 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Ley 1507 de 2012 Ley 1712 de 2014 Ley 962 de 2015 Ley 1581 de 2012 Ley 1381 de 2010 Ley 182 de 1995	RECURSOS Humanos: 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.	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso
---	---	--

<p>Ley 23 de 1982 Ley 5 de 1992 Resolución CRC 5050 de 2016 Circular CRC 159 de 2024 Circular CRC 127 de 2020 Circular CRC 155 de 2024 Normatividad legal Reglamentación aplicable Decreto 019 de 2012 Decreto 1078 de 2015 CPACA Acuerdo 002 de 2011 ISO 14001:2015 Política general de Seguridad y Privacidad de la Información Política de Tratamiento de Información Personal</p> <p>Requisitos a cumplir: 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. 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1.2 Enfoque al cliente. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3 Planificación de los cambios. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5.2 Creación y actualización. 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 Cambio en los requisitos para los productos y servicios. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2. Tipo y alcance del control. 8.5 Producción y prestación del servicio. 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. 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. 9.1.2 Satisfacción del cliente. 9.1.2 Análisis y evaluación. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y Acción correctiva. 10.3 Mejora continua. SG SST- Decreto 1072 DE 2015 (Resol 0312 Mintrabajo), artículos: 2.2.4.6.15 identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, ISO 14001:2015.</p> <p>Dimensión 3. Gestión con valores para Resultados, Dimensión 5. Información y Comunicación (MIPG).</p>	<p>Físicos: Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Técnicos y Tecnológicos: Software y Hardware para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos, acceso a Internet, Intranet, correo electrónico, sistema para la gestión documental (OnBase), y todos aquellos necesarios para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Sistemas de Información Especiales: SIGRI, Base de Datos de GSMA, Software de monitoreo de medios, Software de mailing, Herramienta de Respuestas</p> <p>Financieros: 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>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de comunicación de la CRC • Agenda de Participación Nacional e Internacional • Respuesta a Consultas y Trámites • Comentarios a proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República • Respuesta a cuestionarios solicitados por organismos multilaterales • Actas de las reuniones de seguimiento • Información almacenada en el Sistema de Información Documental • Correo electrónico de seguimiento a radicados pendientes • Actualización de datos en la herramienta de Respuestas • Planilla de control de Atención telefónica suministrada al Centro de Contacto • Resultados de Encuestas de Nivel de Satisfacción de usuario telefónico • Registro control de Atención personal suministrada al Centro de Contacto • Resultados de Encuestas de Nivel de Satisfacción de atención personal • Cuadro de registro de terminales homologados • Check list validación documentos trámite de homologación • Cuadro de control de Recursos de Identificación • Cuadro semanal de Agenda Legislativa • Cuadro Seguimiento de Redes Sociales • Cuadro spot con códigos vigentes • Cuadro spot con códigos vencidos • Planes de emisión semanales • Carpeta en FTP de spots • Información que reposa en SIGRI • Publicación de contenidos y/o entrevistas • Comunicados de prensa, notas y mensajes clave • Tabulación NSU eventos • Bitácora de archivos web e Intranet • Parrilla de redes sociales • Correos electrónicos de notificación recibidos a través de sas_publicaciones • Lista de Asistencia de eventos presenciales • Piezas diseñadas • Producción audiovisual diseñada • Memorandos para el Comité de Comisionados • Tabulación y registro NSU de la participación nacional e internacional • Tabulación y registro NSU preparación de la participación nacional e internacional • Informe de participación internacional presencial • Registro de Agenda de Participación nacional e internacional • Presentaciones Comité de Comunicaciones y Prensa • Boletín Internacional • Carpeta de material de eventos
---	---	--

ELABORÓ	Hugo Romero - Coordinador Relacionamiento con Agentes (E) Diego Alejandro Duran Espitia - Técnico Administrativo 3124-18 Yamile Mateus - Profesional Especializado 2028-19 Rocio Quinche - Asesor 1020-07
REVISÓ	Hugo Romero - Coordinador Relacionamiento con Agentes (E)
APROBÓ	Hugo Romero - Coordinador Relacionamiento con Agentes (E)