

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Gestionar el conocimiento y la innovación a través de la realización continua de estudios 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. |
| ALCANCE | El proceso inicia con la identificación de las temáticas claves para desarrollo de estudios según Agenda Regulatoria aprobada y los temas que requieran para su desarrollo la formulación de estudios o proyectos no regulatorios, continua con el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, implementaciones de proyecto, la promoción del uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación, y finaliza con el seguimiento a las actividades y entregables correspondientes. |

| | |
|-------------------|--|
| LIDER(ES) | Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria |
| GESTOR(ES) | Procesos Misionales |

| ENTRADAS | | | ACTIVIDADES | SALIDAS | | |
|--|--|---|---|---|--|-----------------|
| PROVEEDOR(ES) | | INSUMO(S) | | PRODUCTO(S) | CLIENTE(S) O USUARIO(S) | |
| INTERNO | EXTERNO | | | | INTERNO | EXTERNO |
| Proceso Gestión Estratégica | | Agenda Regulatoria | PLANEAR Identificar temáticas claves para desarrollo de estudios según Agenda Regulatoria aprobada. Identificar las actividades a ser desarrolladas para la implementación de los proyectos regulatorios Identificar las acciones / temáticas que deban ser adelantadas en la dimensión de Gestión de Conocimiento e Innovación - GECI de la CRC Identificar los temas, que requieran para su desarrollo, la formulación de estudios o proyectos no regulatorios. Adelantar el análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor. | Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios, según Agenda Regulatoria | Proceso Gestión Estratégica | |
| Procesos Misionales | | Necesidades de implementación de proyectos regulatorios identificada en documentos de cierre de proyectos | | Planes de trabajo para implementación de proyectos regulatorios | Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | |
| Procesos Misionales | | Directrices del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado Recomendaciones de organismos internacionales | | Documento Política de Gestión de Conocimiento Innovación Identificación de necesidades de actividades de GECI | Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | |
| | Grupos de valor Entidades externas Publicaciones de consultoría y expertos temáticos | Directrices del Gobierno Nacional y otras entidades del Estado Recomendaciones de organismos internacionales | | Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios | Proceso Gestión Estratégica | |
| Procesos Misionales | | Necesidades de estudios presentadas por otros procesos internos misionales. Necesidades en investigación para los proyectos regulatorios y actividades continuas. Resultado de las evaluaciones de satisfacción del cliente | HACER Adelantar los planes de implementación de los proyectos regulatorios Promover el uso de buenas prácticas de gestión del conocimiento e innovación Hacer seguimiento a los planes de trabajo desarrollados establecidos para el desarrollo de estudios, según Agenda Regulatoria aprobada, y para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios. | Estudios - Hojas de Ruta. Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias | Procesos Misionales Proceso Gestión Estratégica | Grupos de valor |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios, según Agenda Regulatoria aprobada Planes de Trabajo para el desarrollo de estudios o proyectos no regulatorios | | Reuniones, presentaciones, informes y actas (cuando aplique) Desarrollo de contenidos tales como guías, Infografías, etc (cuando aplique) Documento de cierre | Todos los procesos | Grupos de valor |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Planes de trabajo para la implementación de proyectos regulatorios | | Herramientas en Gestión del Conocimiento Guías, procedimientos y aplicación práctica de metodologías de innovación Contenidos para divulgación | Todos los procesos | Grupos de valor |
| Todos los procesos | | Necesidades de los colaboradores en gestión del conocimiento e innovación Documentos soporte de los proyectos y Documento verde Buenas prácticas de innovación pública | | Seguimientos a los planes de trabajo desarrollados | Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación Proceso Gestión Estratégica | |
| Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Estudios - Hojas de Ruta Desarrollo de contenidos tales como guías, Infografías, etc. Identificación de necesidades de apoyo externo adicional en materia de investigación Análisis e informes de tendencias tecnológicas y regulatorias | VERIFICAR Revisar y aprobar los documentos, de acuerdo con el avance del análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor. Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso. | Documentos revisados y aprobados de acuerdo con el avance del análisis de tendencias, desarrollo de estudios, investigaciones, y generación de contenido relevante para los grupos de valor | Procesos Misionales Proceso Gestión Estratégica | Grupos de valor |
| Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | | Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y controles del proceso | | Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso | Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--------|---|------------------------|--|---|
| 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.) | Auditorias, seguimientos y/o evaluaciones | ACTUAR | Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación. | Planes de Mejoramiento | Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación | 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 | RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO |
|---|---|--|
| <p>Ley 2294 de 2023 PND Ley 1978 de 2019 Ley 1341 de 2009 Ley 1369 de 2009 Decreto 1078 de 2015 Norma NTC ISO 9001 (2015) Resolución interna CRC 298 de 2019 Resolución interna CRC 056 de 2022 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</p> <p>Requisitos a cumplir:</p> <p>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 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, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.1 generalidades (recursos), 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, 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 Cambios 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 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, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora Continua.</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> | <p>Humanos:</p> <p>Servidores(as) idóneos(as) y suficientes que desarrollan sus funciones directa o indirectamente para alcanzar el objetivo del proceso y de acuerdo con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de Planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC vigente, así como los(as) contratistas que se consideren necesarios(as) para el desarrollo de las actividades del proceso.</p> <p>Físicos:</p> <p>Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Técnicos y Tecnológicos:</p> <p>Software y Hardware para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos, acceso a Internet, Intranet, correo electrónico, sistema para la gestión documental (OnBase), y todos aquellos necesarios para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Sistemas de Información Especiales:</p> <p>AULA CRC https://aula.crc.com.gov.co Caja de herramientas de innovación https://aula.crc.com.gov.co/cajadeherramientas/</p> <p>Financieros:</p> <p>Recursos de funcionamiento y/o inversión destinados para el desarrollo de proyectos y/o actividades y el mantenimiento de los recursos humanos, físicos y técnicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades del proceso.</p> | <p>Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</p> <p>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planes implementación Estudios. Informes contratación (cuando aplique) Publicaciones Formulario lecciones aprendidas Resultados sesiones / Ejercicios Innovación Correos, citaciones |

| | |
|----------------|---|
| ELABORÓ | Diana Paola Morales Mora - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria Oscar Javier García - Asesor |
| REVISÓ | Diana Paola Morales Mora - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria |
| APROBÓ | Diana Paola Morales Mora - Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria |