



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Plan de Acción CRC 2014

Carlos Pablo Márquez Escobar
Director Ejecutivo

Enero 2014



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crcom.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PLAN ESTRATÉGICO	3
3. MAPA DE PROCESOS	4
4. PLAN DE ACCIÓN	5
4.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	5
4.1.1. AGENDA REGULATORIA 2014	5
4.1.2. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	7
4.1.3. POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	7
4.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	8
4.2.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
4.2.2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	9
4.2.3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	9
4.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10
4.3.1. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	10
4.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	11
4.4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
4.4.2. ESTRATEGIA CERO PAPEL	12
4.4.3. GOBIERNO EN LÍNEA	12
4.4.4. CONTRATACIÓN	13
4.4.5. TELETRABAJO	13
4.4.6. CONTROL INTERNO	13
4.5. GESTIÓN FINANCIERA	14
4.5.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	14
4.5.2. RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	14
4.5.3. PLAN DE ADQUISICIONES	14

PLAN DE ACCIÓN 2014

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del presente documento, establece su Plan de Acción para la vigencia 2014, el cual se desarrolla en línea con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, así como lo establecido en el Plan Estratégico 2014 – 2018.

Este plan de acción se establece como una herramienta gerencial que facilita el seguimiento y control de los principales ejes temáticos del funcionamiento administrativo de la Comisión a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; permite su evaluación periódica y contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales así como al cumplimiento de la Misión de la Entidad.

2. PLAN ESTRATÉGICO

Misión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

Visión

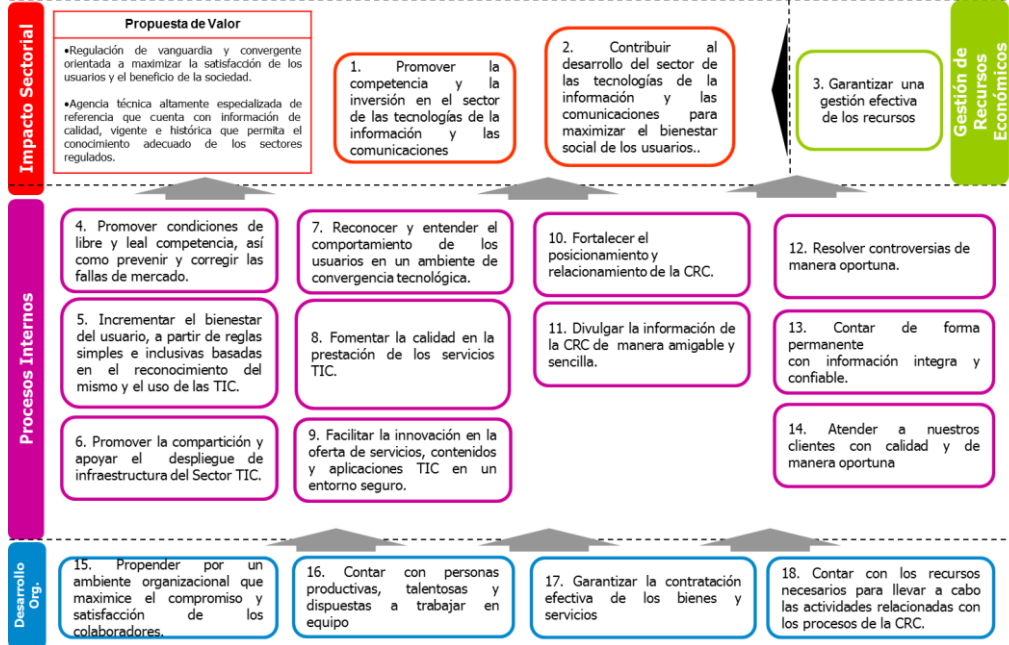
En el 2018, la CRC se habrá consolidado como una entidad innovadora que reconoce y entiende al usuario, y a partir del conocimiento técnico genera una regulación convergente, simple e inclusiva que promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país. Lo anterior basado en un actuar justo y transparente.

Mapa Estratégico

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 3 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

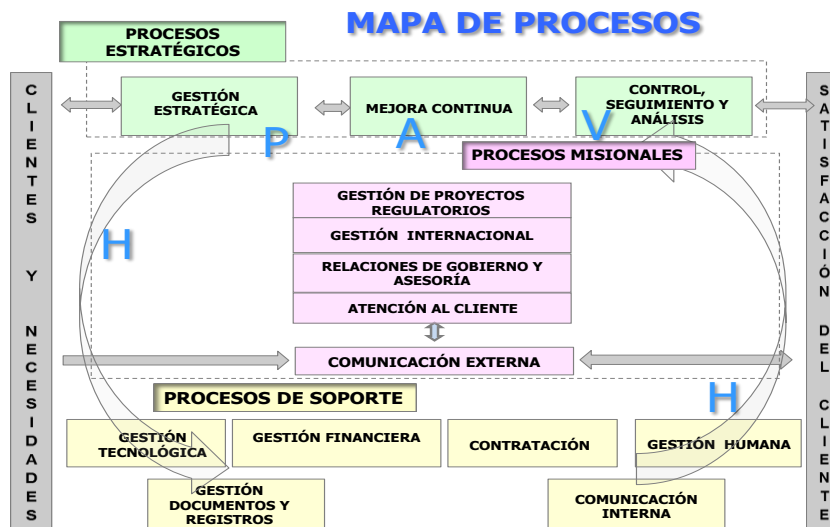
Misión: La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos.

Visión: En el 2018, la CRC se habrá consolidado como una entidad innovadora que reconoce y entiende al usuario, y a partir del conocimiento técnico genera una regulación convergente, simple e inclusiva que promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país. Lo anterior basado en un actuar justo y transparente.



3. MAPA DE PROCESOS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones se encuentra certificada bajo las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2008 y GP 100:2009. En la actualidad, la CRC cuenta con 14 procesos, los cuales se describen en el siguiente mapa.



4. PLAN DE ACCIÓN

4.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

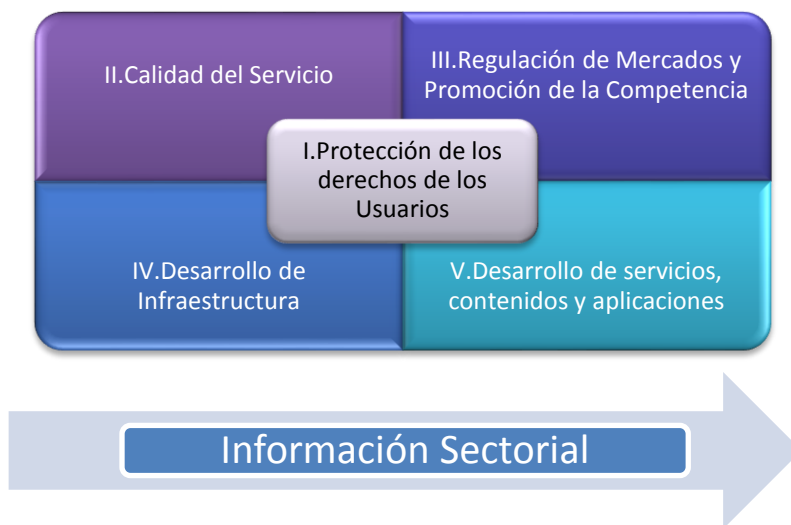
Esta política está orientada al logro de las metas establecidas por el Sector y por la Entidad, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno establece.

4.1.1. AGENDA REGULATORIA 2014

Mediante el Decreto 2696 de 2004¹, se estableció que las Comisiones de Regulación tienen la obligación de definir una agenda regulatoria anual, de carácter indicativo, dentro de la cual se deben precisar los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso, sin perjuicio que la Comisión pueda avocar el conocimiento y trámite de asuntos no contemplados en la agenda.

Una vez surtido el proceso de participación ciudadana contemplado en el Decreto antes citado, la Comisión adoptó la Agenda Regulatoria 2014 que fue publicada el xx de diciembre de 2013 y contempla los temas estratégicos a ser desarrollados, con base en las competencias legales que tiene la CRC, los lineamientos de política y los comentarios recibidos a la propuesta de Agenda publicada el 30 de octubre de 2013.

Los proyectos son presentados de acuerdo con los ejes temáticos sobre los que tiene injerencia la CRC:



La Agenda Regulatoria se constituye en la hoja de ruta de los temas de mayor relevancia estratégica, distribuidos en cinco aspectos misionales y un sexto aspecto de apoyo, que resulta transversal a los demás. A continuación se listan los proyectos que conforman la Agenda Regulatoria 2014, incluyendo su objeto y plazos de ejecución.

¹ Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004.

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 5 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Convenciones

Fecha de Inicio	
Fecha de publicación de la propuesta regulatoria	
Fecha de decisión regulatoria	

I. Protección de los derechos de los usuarios

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones						
2	Permanencias Mínimas Contratos						

II. Calidad del Servicio

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Calidad en la prestación de servicios de TV						
2	Revisión integral del Régimen de Calidad.						

III. Regulación de Mercados y promoción de la competencia

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente						
2	Separación contable						
3	Recomendaciones regulatorias OCDE						
4	Marco regulatorio integral para OMV						
5	Revisión mercados de datos y acceso a Internet						

IV. Desarrollo de Infraestructura

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Compartición de infraestructura para TV						
2	Revisión de condiciones de acceso y uso a elementos pasivos de redes TIC						

V. Desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Condiciones regulatorias en materia de Ciberseguridad						

VI. Información sectorial

Ítem	Proyecto	2014				2015	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información sectorial						

4.1.2. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Dentro de las actividades de solución de controversias, se encuentra la de adelantar el trámite correspondiente para resolver las solicitudes de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, solución de conflictos de interconexión, definición de condiciones de facturación y recaudo y solución de controversias que se presenten con ocasión de la interpretación, contenido, aplicación y efectos de la regulación general, atender y tramitar los recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones y revisar las Ofertas Básicas de Interconexión con el fin de verificar que las mismas cumplen con la regulación.

4.1.3. POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones considera importante gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales, para aprovechar y fomentar las oportunidades de cooperación y coordinación de esfuerzos que promuevan el desarrollo de las TIC en la región y se posiciona la CRC en el ámbito nacional e internacional para realmente ser reconocidos por la gestión regulatoria y ser competitivos en otros países.

Así mismo, dentro del análisis estratégico de la CRC se vió la necesidad de enfocar esfuerzos para realizar una adecuada articulación interinstitucional con otras entidades del sector TIC, además de hacer seguimiento cercano a las diferentes iniciativas legislativas que pueden llegar a relacionarse con las funciones de la CRC. Es así como mediante la resolución interna CRC no. 094 de abril de 2013 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Relaciones de Gobierno y Asesoría, el cual es el encargado de gestionar las relaciones con entidades estatales brindándoles asesoría en materia de regulación de las TIC; hacer el seguimiento al actividad del Congreso; formular la agenda regulatoria de la entidad; gestionar los sistemas de información misionales; y, adelantar estudios que contribuyan a las estrategias nacionales de seguridad y protección de los ciudadanos. Estas actividades contribuyen a fortalecer el posicionamiento de la CRC en el ámbito nacional.

4.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Esta política está orientada a acercar la Entidad al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

4.2.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Propuesta de ajuste en la página Web para concentrar la información de interés para los ciudadanos.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 y con el componente relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la CRC está trabajando en conjunto con la Agencia de Comunicaciones para establecer la estrategia de divulgación de la Entidad en la página web, con el propósito, de poner a disposición de la ciudadanía toda la información relacionada con el ejercicio de sus derechos y los medios para garantizarlos. Así mismo, una orientación sobre las actividades que adelanta la Entidad en torno a los temas de su competencia. Responsables: Coordinación de AC - Coordinación de RII - Coordinación de PU.

Actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario.

En virtud de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y con el propósito de adelantar actividades de desarrollo institucional para la atención al ciudadano, se ubica en un lugar visible de la Entidad, la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual se debe actualizar anualmente. (En el segundo semestre de cada año). En ésta se especifican todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Responsable: Coordinación de AC.

Mesa de trabajo cada semestre con temas de interés para los ciudadanos.

En el primer semestre de 2014 la CRC realizará talleres sobre temas como el Régimen de Protección a los Usuarios y el RITEL. Durante el segundo semestre se proyectarán los talleres de acuerdo con los temas de interés que se detecten. Responsables: Coordinación de AC - Coordinación de RII- Coordinación de PU - Coordinación de RI.

Canales de atención al ciudadano.

Revisar las instrucciones de trabajo asociadas a los diferentes canales de atención a través de los cuales, los ciudadanos acuden a la CRC, telefónico, personal, chat, red social, correo electrónico y correspondencia física. Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, entre otros con la implementación de una plataforma de inteligencia artificial, que permita que el usuario tenga respuestas instantáneas a sus requerimientos, todo lo anterior de acuerdo con lo señalado en el Decreto 2641 de 2012, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano.

Elaborar un plan de incentivos para los funcionarios que apoyan el proceso de Atención al Cliente.

Analizar la viabilidad de generar incentivos, con el fin de afianzar la cultura de atención al ciudadano en lo funcionarios que apoyan el proceso de Atención al Cliente. Lo anterior, en virtud de lo señalado en el Decreto 2641 de 2012. Responsables: Coordinación AC - Coordinación de Gestión Administrativa - Coordinación de Gestión Financiera.

Peticiones, quejas y reclamaciones.

Hacer seguimiento y elaborar informes sobre las peticiones, quejas y reclamaciones de los ciudadanos en relación con la competencia y funciones de la CRC. Es necesario efectuar el seguimiento y elaborar

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 8 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

informes sobre las peticiones, quejas y reclamaciones de la ciudadanía frente a la competencia y funciones de la CRC. Lo anterior, como consecuencia de lo señalado en el Decreto 2641 de 2012 y la IT 4005, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos. Responsables: Coordinación de AC - Asesor de calidad y Alta Dirección.

Observaciones VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Elaborar y llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las VEEDURÍAS CIUDADANAS y las acciones implementadas en relación con la competencia y las funciones de la Entidad. Revisar la viabilidad de incorporar este registro dentro de la IT 4005. Responsable: Coordinación de AC.

Capacitaciones en atención al ciudadano.

Capacitación en temas de atención al ciudadano al equipo base de AC de la CRC, así como a los funcionarios que apoyan la Coordinación mediante la elaboración de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos. Con el propósito de afianzar la cultura de atención al ciudadano, así como para desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, se realizarán sensibilizaciones por parte del Coordinador del Proceso, e igualmente éste, permanentemente recuerda la importancia de la atención a las solicitudes a los usuarios, con calidad y oportunidad. Por otra parte, se buscará la participación de la academia en la capacitación de los funcionarios, en temas de atención y servicio al ciudadano. Responsables: Coordinación de AC - Coordinación de Gestión Administrativa.

4.2.2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

A través de la estrategia anticorrupción de la CRC para el 2014, se busca adoptar nuevas medidas y reforzar las ya existentes, para prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción en la entidad.

Plan anticorrupción:

Durante el primer trimestre de 2014, la CRC formulará su plan anticorrupción para dicha vigencia, el cual incluirá las estrategias antitrámites, de rendición de cuentas, seguimiento al mapa de riesgos, y estrategias para atención al ciudadano. Para cada una de estas estrategias, se definirán plazos y cumplimientos, y su seguimiento será publicado en la página Web de la Entidad.

Códigos de ética y buen gobierno:

Durante el primer trimestre de 2014, la CRC realizará la revisión y actualización de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, así como campañas de sensibilización respecto a los mismos.

Mapa de riesgos:

Trimestralmente se realizará gestión de cada uno de los riesgos de la CRC a través de los informes de desempeño de cada uno de los procesos, reportando a la Dirección el estado de los mismos, y las medidas adoptadas para su mitigación. Así mismo se realizarán los ajustes pertinentes de acuerdo con las observaciones de la Coordinación de Control Interno- Con base en sus auditorías.

4.2.3. ESTRATÉGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La CRC trabajará arduamente para mejorar y ampliar los canales de participación ciudadana y la participación de los mismos en la audiencia de rendición de la cuenta, con el propósito es permitir el

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

ejercicio de control social sobre las diferentes actividades realizadas por la CRC, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- Realización de mesas preparatorias para el ejercicio de rendición de cuentas, a través de centros de capacitación virtual, con el propósito de lograr la mayor cobertura en las diferentes regiones del país.
- Invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas a través de diferentes medios de comunicación masiva así como a través de las redes sociales para lograr una mayor participación de la ciudadanía.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía Vigencia 2013, la cual se realizará durante el primer semestre de 2014
- Transmisión en línea de la rendición de cuentas, para que pueda ser vista en tiempo real a través de la página Web de la CRC
- Elaboración y publicación del informe de rendición de cuentas, el cual se realizará a más tardar un mes después de la realización de la audiencia de Rendición de cuentas.

Así mismo, la CRC aprovechará los diferentes eventos en los que participe, con el propósito de informar de manera permanente los temas de impacto en los que ha venido trabajando la Entidad.

4.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

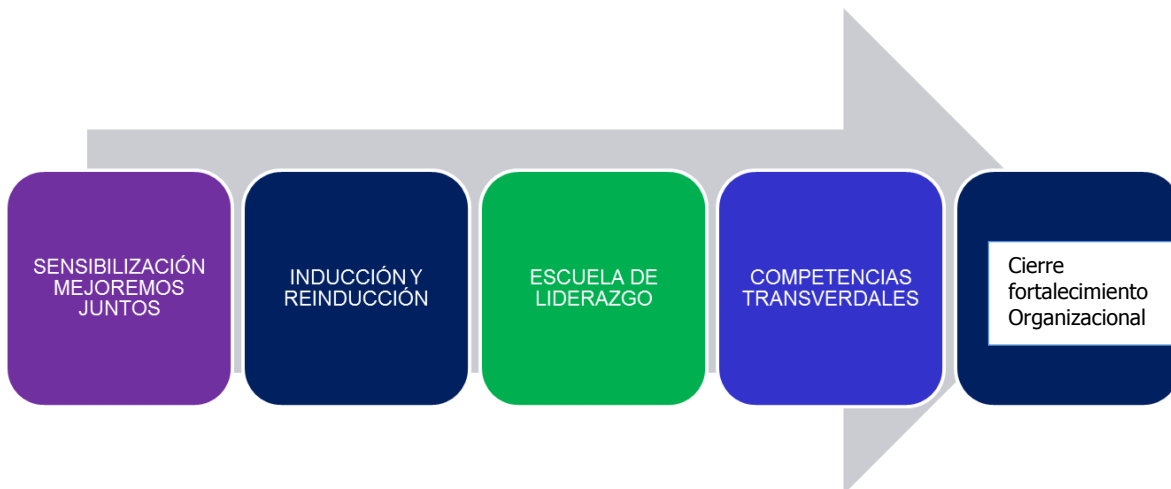
Esta política está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos, buscando la observancia del principio del mérito, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.

4.3.1. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

La CRC, después de realizar la medición de clima organizacional y riesgo psicosocial en el año 2013, busca un programa de intervención que integre las brechas encontradas en las dos mediciones con el fin de intervenir en variables tales como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, manejo de estrés, entre otros, garantizando el desarrollo de una cultura organizacional basada en la autogestión.

Para la vigencia 2014 se estructurará un Plan de fortalecimiento orientado a desarrollar en los colaboradores, un espíritu motivador, creativo y de compromiso enmarcado en la autogestión, a saber

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 10 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			



El avance de este programa se medirá semestralmente con las actividades planeadas contra las ejecutadas.

4.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Esta política está orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.

4.4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El compromiso de la CRC con la calidad se enfoca en el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios, con el fin de atender las necesidades del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con eficiencia, eficacia y efectividad, para promover la libre y leal competencia y la inversión, mediante una regulación convergente, así como velar por la protección de los derechos de todos los usuarios de servicios TIC, con el fin de maximizar el bienestar social.

Lo anterior se logra al ejecutar el Plan Estratégico, con la participación de personas competentes para el desarrollo de los proyectos y actividades con calidad y oportunidad, comprometido con los objetivos, principios y valores organizacionales, actuando con imparcialidad y transparencia, y utilizando adecuadamente las herramientas de gestión establecidas.

Las actividades a desarrollar durante 2014 son las siguientes:

- Formación de nuevos auditores en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009: primer trimestre de 2014
- Ciclo de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad: entre los meses de abril y mayo de 2014.
- Auditorías externas de recertificación en las normas ISO 9001: 2008 y GP 1000: 2009: entre los meses de junio y julio de 2014.

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 11 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.4.2. ESTRATEGIA CERO PAPEL

A partir de la expedición de la Directiva Presidencial No. 04 de 2012, donde se establecen los lineamientos para la Eficiencia Administrativa en las Entidades Públicas, así como la estrategia de cero papel en la administración pública, la cual busca, además del impacto en favor del medio ambiente, incrementar la eficiencia administrativa y la utilización de las TIC para el desarrollo de la gestión en las Entidades, la CRC consolida una política de Cero Papel y un Plan de Eficiencia Administrativa el cual contienen actividades detalladas con plazos y metas establecidas por la Entidad para contribuir a la disminución del uso de papel.

El plan de eficiencia y la política se encuentran publicados en la Intranet de la Entidad para consulta de todos los funcionarios y el seguimiento de estas actividades se realiza de manera trimestral y se evalúa a través del mapa estratégico de la Entidad.

4.4.3. GOBIERNO EN LÍNEA

El Gobierno Nacional ha establecido la siguiente visión a 2015 para las entidades de orden nacional:

En el año 2015 la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social.

De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genere mayor confianza y satisfacción.

Lo anterior será logrado gracias a que las entidades se habrán transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

Para esto las entidades contarán con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construirán políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y existirán las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía.

Asimismo, la entidad habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumentará su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos.

Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.

Para lograr lo anterior, la CRC se plantea las siguientes metas en cada uno de los aspectos contenidos dentro del manual 3.1 de Gobierno en Línea:

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 12 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Información en línea: 95%

Interacción en línea: 95%

Transacción en línea: 95%

Transformación: 95%

Democracia en línea: 95%

Transversales: 95%

4.4.4. CONTRATACIÓN

Para la CRC es fundamental que todos sus funcionarios conozcan y apliquen las normas de contratación tanto desde la parte del proceso contractual, como en sus actividades como supervisor de contratos. Es por esto que para el 2014, y en línea con la expedición de la Decreto 1510 de 2013, la CRC realizará capacitaciones sobre los diferentes aspectos contractuales, a todos los funcionarios de la Entidad.

4.4.5. TELETRABAJO

Durante el 2014, se implementará el piloto de teletrabajo en la CRC, la cual iniciará con una población del 10% de su planta de personal, quienes a través de las TIC realizarán sus actividades diarias.

Para este piloto, la CRC implementará la modalidad de teletrabajo suplementario, el cual consiste en que los teletrabajadores alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la CRC y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento a las metas establecidas.

Para la realización del piloto se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Voluntariedad del teletrabajador.
- Aspectos laborales y legales
- Competencias genéricas del teletrabajo
- Buenas prácticas en seguridad informática
- Características de los cargos a teletrabajar
- Riesgos laborales del teletrabajo

4.4.6. CONTROL INTERNO

Las actividades de Control Interno están enfocadas a planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno, sistema de Gestión de la calidad, MECI, manejo de recursos, bienes y sistemas de información, participación ciudadana, anticorrupción, racionalización de trámites, austeridad del gasto, administración de riesgos, así como el cumplimiento de las Leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización, ser apoyo a la Dirección Ejecutiva y a la Coordinación Ejecutiva en el proceso de toma de decisiones. Es

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 13 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

por esto que para el 2014, se propone realizar actividades de auditorías y evaluaciones específicas, así como la presentación de diferentes informes tanto a la Dirección Ejecutiva como a los organismos de control.

4.5. GESTIÓN FINANCIERA

Esta política está orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

4.5.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

La CRC solicitó dentro de su anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2014, la suma de \$20.607.077.635, distribuidos de la siguiente manera:

FUNCIONAMIENTO	\$10.957.077.635
INVERSIÓN	\$9.650.000.000
Asesoría, investigación, consultoría, divulgación y capacitación en temas jurídicos económicos y técnicos para logra un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones	\$8.150.000.000
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	\$1.500.000.000
TOTAL	\$20.607.0077.635

La CRC tiene la meta para el 2014, de realizar una ejecución presupuestal de al menos el 90% del presupuesto aprobado, para lo cual realizará seguimientos permanentes, y reportará el estado de la ejecución presupuestal al menos una vez al mes, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.5.2. RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN

De acuerdo con lo establecido en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, La CRC se financia a través del recaudo de la contribución por parte de todos los regulados, por lo anterior, es fundamental para la entidad realizar un seguimiento y registro de la información de los pagos efectuados por dicho concepto, con el propósito de garantizar un recaudo que permita la ejecución del presupuesto acorde con lo establecido en el plan de adquisiciones, y los demás requerimientos de la Entidad.

4.5.3. PLAN DE ADQUISICIONES

La elaboración del Plan Anual de Adquisiciones es fundamental para la CRC, ya que busca una eficiente administración de los recursos, a través una la planeación estratégica que permita suplir las necesidades de la entidad, dando cumplimiento a las normas contractuales y presupuestales.

Dicho Plan contempla detalla las actividades se realizar durante la vigencia así como las modalidades de contratación que se ejecutarán durante el 2014, para dar cabal cumplimiento a la misión de la CRC.

Plan de Acción CRC 2014	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 15 de 15	
Coordinadores	Actualizado: 31/01/2014	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Fecha revisión: 31/01/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN CRC 2014												
POLÍTICA	PESO	ACTIVIDAD	PESO	PRODUCTO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PERIODO	META TOTAL	PESO		
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	35%	AGENDA REGULATORIA 2014	50%	Adelantar estudios y/o definir regulación acorde con las necesidades del sector TIC	100%	% cumplimiento agenda regulatoria	Mes	90%	90%	50%		
						Espacios de participación respecto a los proyectos de la Agenda Regulatoria	Anual		12,00	20%		
						Informes sectoriales	Semestral	1,00	2,00	10%		
						Informes de tendencias regulatorias	Quincenal	1,00	24,00	10%		
						Estudio de impacto regulatorio	Anual		1,00	10%		
		SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	35%	Intervenir de manera particular y concreta, en la solución de las divergencias, con oportunidad y calidad.	100%	Promedio de duración de los trámites en primera instancia	Trimestral	60 días	60 días*	50%		
						Promedio de duración de los recursos de apelación	Trimestral	60 días	60 días**	25%		
						Promedio de duración de la aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión	Trimestral	60 días	60 días	25%		
		POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC	15%	Gestionar eficientemente la cooperación internacional, el trabajo coordinado con entidades de Estado y el relacionamiento demás actores sectoriales.	100%	Número de contribuciones y aportes en escenarios nacionales e internacionales	Semestral	10	20	50%		
						TMR Asesorías al Congreso	Trimestral	5 días	5 días	50%		
				ATENCIÓN AL CIUDADANO	40%	Dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos.	60%	Tiempo medio de respuesta	Mes	7,5 días	7,5 días	20%
								TMR trámites homologación	Mes	6,9 días	6,9 días	20%
TMR trámites numeración y códigos cortos	Mes							9.2 días	9.2 días	20%		
TMR trámites señalización	Mes							8 días	8 días	20%		
NSU Calidad de la atención	Trimestral							90%	90%	20%		
Divulgación a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés	40,00					Divulgación de los derechos de los usuarios (foros y mesas de trabajo)	Anual		6,00	25%		
						Encuesta de percepción de la calidad del servicio, medios de atención y solución de conflictos	Anual		2,00	25%		
						Socialización del RITEL	Anual		6,00	25%		
						Foros de temas regulatorios	Anual		2,00	25%		

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20%	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	30%	Revisar permanentemente las causas que puedan generar acciones de corrupción al interior de la entidad y mitigar su posibilidad de ocurrencia.	100	% Cumplimiento a la estrategia anticorrupción	Trimestral	100%	100%	100%	
		ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	20%	Transmitir a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.	100%	Cuantificación del free press	Trimestral	1.400.000,000	1.400.000,000	35%	
						NSU de la información que se comunica a través de los diferentes canales de comunicación interna (cartelera virtual, Comunicarte, correo electrónico, intranet)	Trimestral	80%	80%	35%	
						NSU de atención a inquietudes y solicitudes de usuarios en redes sociales (Facebook, Twitter)	Trimestral	80%	80%	30%	
		ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10%	Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2013, así como las actividades a desarrollar en el año 2014 para el cumplimiento de su misión.	100%	Audiencia de rendición de cuentas	Anual			1	50%
						# invitaciones enviadas para asistir a la rendición de la cuenta	Anual			500	25%
						Mesas preparatorias para la rendición de la Cuenta	Anual			5	25%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10%	PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	100%	Generar mecanismos que permitan el mejoramiento de las competencias de los funcionarios de la CRC.	100%	Realización de actividades de bienestar	Semestral	2	4	50%	
						Actividades de capacitación	Semestral	1	2	50%	
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	10%	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	30%	Tomar las acciones pertinentes para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.	100%	% cumplimiento indicadores eficacia	Trimestral	95%	95%	15%	
						% cumplimiento indicadores eficiencia	Trimestral	90%	90%	15%	
						% cumplimiento indicadores efectividad	Trimestral	90%	90%	15%	
						Recertificación en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001 y GP 1000	Anual			2	55%
		ESTRATEGIA CERO PAPEL	5%	Dar cumplimiento al plan de eficiencia administrativa establecido en la directiva presidencia 04 de 2012.	100%	% Cumplimiento al plan de eficiencia administrativa	Trimestral	90%	90%	100%	
		GOBIERNO EN LÍNEA	20%	Dar cumplimiento a las directrices del manual de Gobierno en Línea	100%	% Cumplimiento al plan de Gobierno en Línea	Trimestral	95%	95%	100,0%	
		CONTRATACIÓN	20%	Sensibilizar y fortalecer los conocimientos en contratación de todos los funcionarios de la CRC	100%	Sensibilización a funcionarios respecto a los temas de contratación	Anual			5	100,0%
		TELETRABAJO	10%	Establecer el plan piloto para la implementación del Teletrabajo en la Entidad	100%	Formulación del plan piloto	I trimestre	100%	100%	25%	
						Implementación del plan piloto	III trimestre	100%	100%	25%	
						Funcionarios que suscriben convenio de teletrabajo	IV trimestre	7	7	50%	
CONTROL INTERNO	15%	Controlar la gestión de la entidad, a través de auditorías, evaluaciones e informes	100%	% de cumplimiento al plan de auditorías y evaluaciones específicas	Trimestral			20	50%		
				% cumplimiento de informes a entes externos	Anual			28	50%		

GESTIÓN FINANCIERA	25%	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	35%	Controlar que los recursos financieros se utilicen en el cumplimiento de la misión de la Entidad de manera transparente, eficiente y eficaz.	100%	% ejecución presupuestal inversión	Anual		90%	50%
							% ejecución presupuestal funcionamiento	Anual		90%
		RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	35%	Realizar las actividades tendientes a garantizar el recaudo de la contribución por parte de los regulados	100%	% recaudo de la contribución	Trimestral	98%	98%	100%
		PLAN DE ADQUISICIONES	30%	Publicar y hacer seguimiento al plan anual de adquisiciones de la CRC	100%	Oportunidad de la publicación del plan anual de adquisiciones	Enero	100%	100%	50%
						Seguimiento y actualización del plan anual de adquisiciones	Semestral	100%	100%	50%
100%										
*Descontando suspensión de terminos descontando los terminos en que las aptes se demoran contestando traslados, solicitudes de suspensión, programaciones de audiencias de mediación y instancias probatorias										
** Contado a partir de que la autoridad territorial o municipal allega la totalidad de la información requerida para conocer de fondo el recurso										