



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Plan de Acción CRC 2018

Enero de 2018

vive digital  
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCCOM.GOV.CO

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Plan Estratégico</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Arquitectura Organizacional</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Mapa de Procesos</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Comentarios Al Plan De Acción 2018</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Plan De Acción 2018</b> .....	<b>8</b>
<b>6.1. Dimensión del Talento Humano</b> .....	<b>8</b>
6.1.1. Talento Humano .....	8
6.1.2. Integridad .....	8
<b>6.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación</b> .....	<b>9</b>
6.2.1. Planeación Institucional.....	9
6.2.2. Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público .....	11
<b>6.3. Dimensión de Gestión con Valores y Resultados</b> .....	<b>12</b>
6.3.1. Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos .....	12
6.3.2. Servicio al Ciudadano.....	13
6.3.3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	13
6.3.4. Racionalización de Trámites .....	14
6.3.5. Gobierno Digital.....	14
6.3.6. Seguridad Digital .....	14
6.3.7. Defensa Jurídica .....	14
<b>6.4. Dimensión de Evaluación de Resultados</b> .....	<b>15</b>
6.4.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional .....	15
<b>6.5. Dimensión de Información y Comunicación</b> .....	<b>15</b>
6.5.1. Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción .....	15

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 2 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

6.5.2. Gestión Documental.....	16
<b>6.6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación .....</b>	<b>16</b>
6.6.1. Gestión del conocimiento y la innovación .....	16
<b>6.7. Dimensión de Control Interno .....</b>	<b>17</b>
6.7.1. Control Interno.....	17

# PLAN DE ACCIÓN 2018

## 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del presente documento, da a conocer su Plan de Acción para la vigencia 2018, el cual se desarrolla en línea con lo establecido en los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, así como lo establecido en su Plan Estratégico 2018 – 2022 y contemplando las directrices del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Vive Digital II.

Este plan de acción se establece como una herramienta gerencial que facilita el seguimiento y control de los principales ejes temáticos del funcionamiento integral 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

### Propósito Superior

Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social.

### Misión

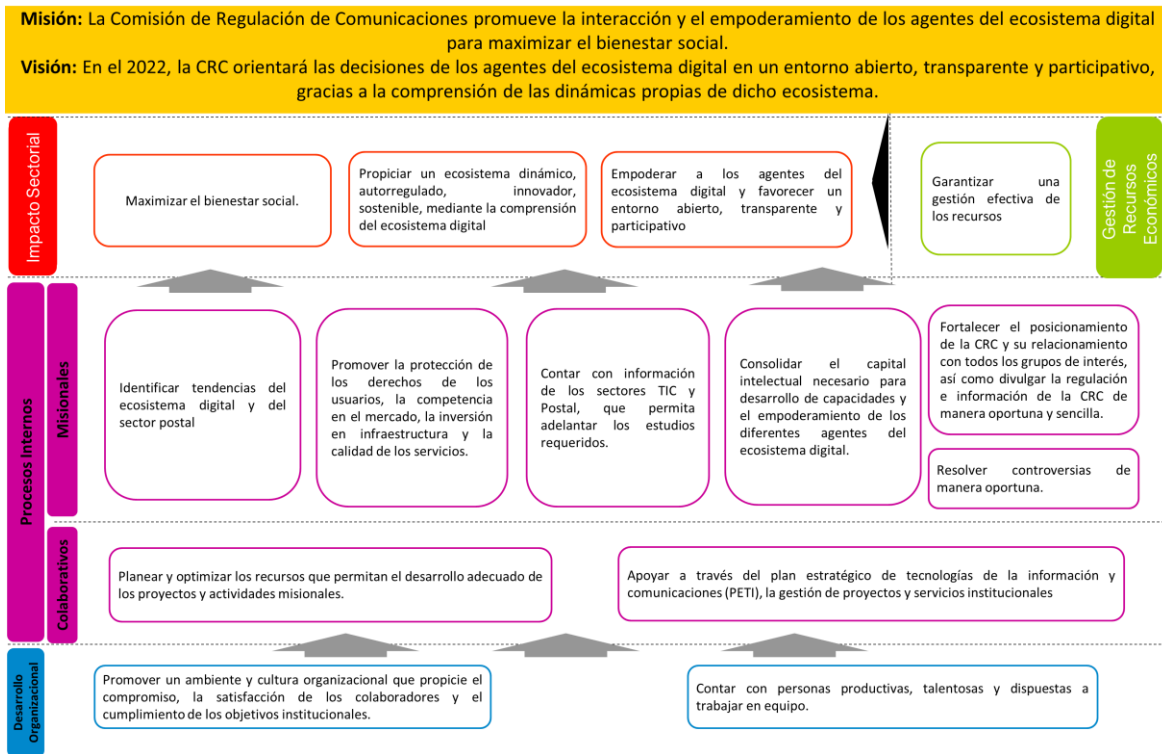
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

### Visión

En el 2022, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 4 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

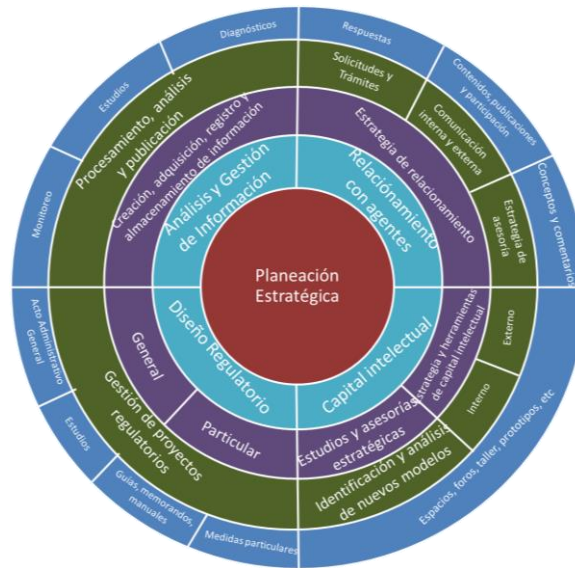
## Mapa Estratégico



### 3. Arquitectura Organizacional

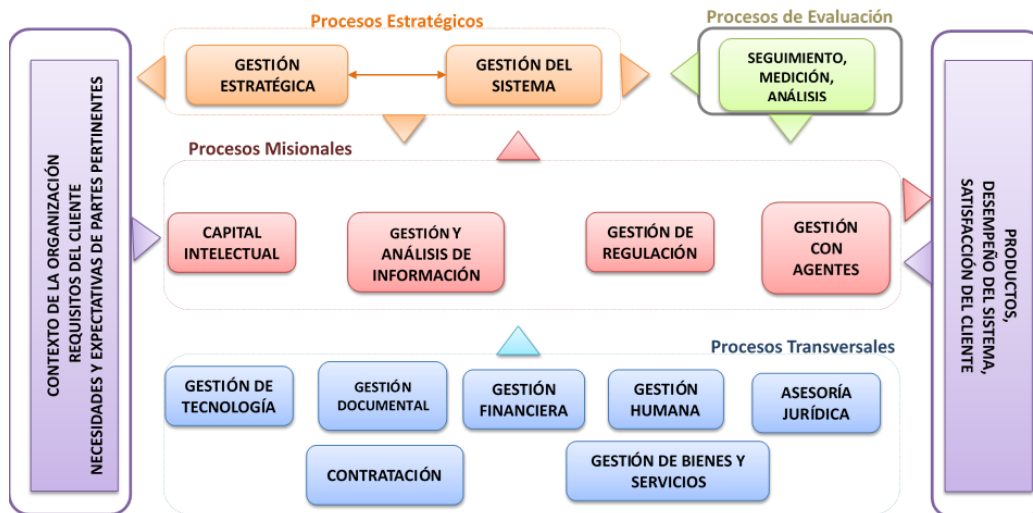
La CRC, con el propósito de fortalecer la estructura organizacional estableció, a partir de la estructura organizacional establecida en el Decreto 89 de 2010 y en línea con las recomendaciones de la OCDE, diseñó un nuevo modelo de arquitectura organizacional, que permita afrontar los nuevos retos que tenga la CRC. Para lo anterior, se elaboró la siguiente mandala:

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 5 de 17	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



#### 4. Mapa de Procesos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones se encuentra certificada bajo las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015 y GP 100:2009. En la actualidad, la CRC cuenta con 14 procesos, los cuales se describen en el siguiente mapa.



## 5. Comentarios Al Plan De Acción 2018

La CRC publicó para comentarios de los agentes interesados, la propuesta de actividades del Plan de Acción 2018, sobre la cual recibió los siguientes comentarios:

**CLARO:**

*Respecto de la "Actividad Agenda Regulatoria", agradecemos que se aclare por qué los indicadores propuestos como meta llegan hasta el 90%. Es importante para la industria que las actividades planeadas en la agenda regulatoria se realicen en su totalidad, en este sentido la meta objetivo debería ser del 100%.*

*Por otra parte, solicitamos que se dé información detallada respecto de las actividades a adelantar por parte (SIC) de la CRC para realizar el "Seguimiento y cumplimiento de las obligaciones del CONPES 3854, que le apliquen a la CRC"*

Respecto a las anteriores observaciones, sea lo primero aclarar que el indicador establecido en el Plan de Acción relacionado con la Agenda Regulatoria, no obedece al cumplimiento en la formulación y desarrollo de los proyectos y estudios propuestos dentro de la Agenda, que tal y como CLARO comenta, debe ser del 100%.

El indicador a que se hace referencia en el plan, es el porcentaje de cumplimiento de agenda regulatoria, y su meta del 90%, hace referencia al cumplimiento de los cronogramas establecidos para cada uno de los proyectos y estudios contemplados dentro de la agenda regulatoria. Su meta se estableció teniendo en cuenta un margen de tolerancia, respecto a los posibles atrasos dentro de las actividades que hacen parte de los diferentes cronogramas aprobados por la entidad, para el desarrollo de los proyectos. Estos atrasos pueden estar relacionados con demoras en la recolección de la información, análisis adicionales que puedan ser requeridos para validaciones de información, ampliaciones de plazos para comentarios en los documentos regulatorios, entre otros.

Por otra parte, respecto a la información detallada de las actividades a realizar por la CRC para dar cumplimiento a las obligaciones del CONPES 3854, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión establece, dentro de su dimensión de Gestión con valores y resultados, y su política de seguridad digital que "En materia de Seguridad Digital, el Documento CONPES 3854 de 2016 incorpora la Política Nacional de Seguridad Digital coordinada desde la Presidencia de la República y MinTIC, para orientar y dar los lineamientos respectivos a las entidades.", igualmente indica que "en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se debe articular los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la política. Para ello, se debe designar un responsable de Seguridad Digital que también es el responsable de la Seguridad de la Información en la entidad, el cual debe pertenecer a

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 7 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

*un área que haga parte de la Alta Dirección. Para las entidades cabeza de sector, el Responsable de Seguridad Digital será el enlace sectorial.”*

En ese orden de ideas, las actividades a realizar por la CRC en esta materia durante el 2018, a las que hace referencia el presente plan, corresponden a la elaboración y formalización de la política interna de seguridad digital de la entidad, así como a establecer el responsable de la CRC para la Seguridad Digital, y desarrollar las actividades que al respecto sean establecidas dentro de la mencionada política.

## 6. Plan De Acción 2018

A partir de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, la CRC presenta el siguiente Plan de Acción para la vigencia 2018.

### 6.1. Dimensión del Talento Humano

El modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG - concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

#### 6.1.1. Talento Humano

La CRC en 2018, continuará con el programa de intervención que integre las brechas encontradas en las mediciones de Clima y Cultura adelantadas en 2017, con el fin de intervenir en variables tales como camaradería, garantizando el desarrollo de una cultura organizacional basada en la autogestión. Si bien los resultados de 2017 mejoraron sustancialmente respecto al año anterior, la CRC en pro de continuar fortaleciendo el ambiente laboral, seguirá dando continuidad a al programa.

#### 6.1.2. Integridad

Para el 2018, la CRC, con colaboración de todos los colaboradores, reformulará su código de ética, así mismo, formalizará el código de integridad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 8 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



## 6.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación

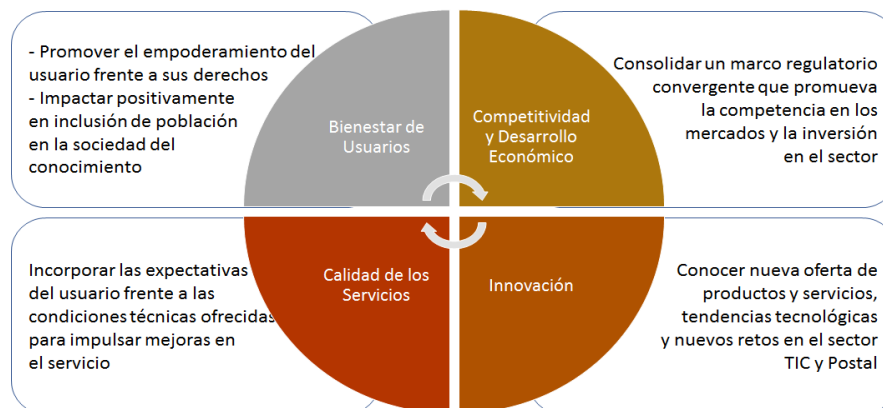
El propósito de esta dimensión es la de permitirle a las entidades definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza y la legitimidad.

### 6.2.1. Planeación Institucional

Mediante el Decreto 2696 de 2004<sup>1</sup>, consolidado a través del Decreto 1078 de 2015<sup>2</sup> 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 2018 – 2019 que fue publicada el 29 de diciembre de 2017 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 en el mes de octubre de 2017.

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



<sup>1</sup> Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004.

<sup>2</sup> artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 9 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

La Agenda Regulatoria se constituye en la hoja de ruta de los temas de mayor relevancia estratégica, distribuidos en cuatro ejes, establecidos de acuerdo con la misión, visión y propósito superior de la entidad.

A continuación se listan los proyectos que conforman la Agenda Regulatoria 2018 – 2019 incluyendo su plazo de ejecución.

### Convenciones

<b>Etapa de discusión sectorial</b>	Yellow
<b>Etapa decisión regulatoria</b>	Green
<b>Actividad continua / Estudio</b>	Blue

Eje	Iniciativa	2018				2019			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>Bienestar de usuarios</b>	Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios	Blue	Blue	Blue	Blue				
	Centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
	Revisión del régimen de protección de los usuarios del Sector Postal			Yellow		Green			
<b>Calidad</b>	Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales		Yellow		Green				
<b>Competitividad y desarrollo</b>	Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC			Yellow	Green	Yellow	Green		
	Estudio periódico de impacto del marco regulatorio		Blue	Blue	Blue				
	Reglamento para redes internas de telecomunicaciones en hogares - RITEL	Yellow	Green						
	Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones				Yellow	Green			
	Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista	Yellow		Green					
	Revisión del régimen de recursos de identificación	Yellow		Green					
	Aprovechamiento de los giros postales y redes postales para el desarrollo del comercio electrónico				Yellow		Green		
	Desarrollo de un régimen de grandes impositores y servicios de valor agregado					Yellow		Green	
	Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal como base para el establecimiento de la lista de mercados susceptibles de regulación ex ante a efectos de profundizar en su análisis regulatorio y para los respectivos procesos de monitoreo					Yellow		Green	

<b>Innovación</b>	Análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red											
	Tendencias regulatorias para la Economía Digital, en el marco de las competencias de la CRC											
	Análisis y regulación de las condiciones técnicas de reporte en línea sobre movilizado de giros postales a efectos de consolidar y facilitar el ejercicio de las funciones de vigilancia y control de las entidades a cargo, tales como la UIAF y el MINTIC											
	Retos de la definición de mercados en la Economía Digital, en el marco de las competencias de la CRC											
	Capital intelectual como dinamizador del conocimiento											

Así mismo, varios de los proyectos que desarrolla la CRC por su impacto estratégico, hacen parte del plan estratégico y plan de acción sectorial, en cabeza del Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones. A estas iniciativas se les realizará el seguimiento a través del aplicativo ASPA – Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTic.

Por otro lado, se socializará el Plan Estratégico 2018 – 2022 con todos los colaboradores de la entidad, (establecido en la parte 2 del presente documento) y se hará seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, indicadores y líneas de acción definidos en el mismo.

### 6.2.2. Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público

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.

La CRC cuenta con un presupuesto aprobado para 2018 de \$30.646.958.851, distribuidos de la siguiente manera:

FUNCIÓNAMIENTO	\$12.837.958.851
INVERSIÓN	\$17.809.000.000
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	\$14.246.968.000
Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	\$3.562.032.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$30.646.958.851</b>

La meta de ejecución para el 2018 es de 94% del presupuesto aprobado, para lo cual la CRC 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.

Con relación al recaudo de la contribución, 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.

Por último, la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones es fundamental para la CRC, ya que, además de ser un requisito legal, le permite a la CRC realizar 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 2018, para dar cabal cumplimiento a la misión de la CRC, buscando la mayor pluralidad de oferentes en cada uno de los diferentes procesos.

### 6.3. Dimensión de Gestión con Valores y Resultados

Esta dimensión agrupa una serie de políticas, prácticas e instrumentos que buscan permitir a las entidades realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

#### 6.3.1. Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos

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.

Por otro lado, y como parte del mejoramiento continuo, la CRC considera importante conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés de la CRC, respecto a los servicios prestados por la entidad, por

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 12 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

lo que aplicará para este fin la metodología EL CUBO, definida por el Departamento Nacional de Planeación.

### 6.3.2. Servicio al Ciudadano

Como servidores públicos, es fundamental atender adecuadamente las solicitudes realizadas por los ciudadanos y los demás grupos de interés, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos. Es por esto que la CRC en 2018 medirá el nivel de satisfacción de estos usuarios, con las respuestas dadas por la entidad a sus solicitudes a través de los diferentes canales de atención como son el telefónico, presencial y por correo.

Así mismo se busca llegar a más regiones del país, para dar a conocer las medidas regulatorias expedidas por la entidad, como es el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones. Lo anterior a través de la participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano, y la asistencia a diferentes regiones del país.

### 6.3.3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La CRC trabajará arduamente para mejorar y ampliar los canales de participación ciudadana y la participación de estos en la audiencia de rendición de la cuenta, con el propósito de permitir el ejercicio de control social sobre las diferentes actividades realizadas por la CRC, para lo cual establecerá una estrategia que contemplará como sus principales actividades las siguientes:

- Realización de mesas preparatorias para el ejercicio de rendición de cuentas, 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 2017.
- 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.

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 13 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

#### 6.3.4. Racionalización de Trámites

Con el fin de mejorar cada día más la relación con los diferentes grupos de interés, la CRC formulará su estrategia de racionalización de trámites a ejecutar en el 2018, la cual estará orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar los trámites con los que actualmente cuenta la entidad, así como a identificar los servicios prestados por la entidad y proceder a su vinculación en el SUIT, lo anterior con el propósito de optimizar el uso de recursos, y contar cada vez con mejores niveles de atención sobre los tramites ofrecidos por la entidad.

#### 6.3.5. Gobierno Digital

De acuerdo con el Decreto 2573 de diciembre de 2014, la CRC revisará y actualizará las actividades pertinentes con el propósito de dar cumplimiento a la política de Gobierno en Línea formulada por el Gobierno Nacional, es así como en 2018, la CRC realizará las actividades correspondientes para cumplir con las metas establecidas en el Decreto, para cada uno de los componentes establecidos, a saber:

COMPONENTE	META 2016
TIC para servicios	100%
TIC para Gobierno Abierto	100%
TIC para la gestión	100%
Seguridad y privacidad de la información	100%

#### 6.3.6. Seguridad Digital

En materia de seguridad digital, y de acuerdo con lo establecido en el CONPES 3854 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la CRC realizará las actividades tendientes a desarrollar los criterios establecidos dentro del modelo, es así como en 2018, la CRC se enfocará, principalmente en la elaboración y formalización de la política interna de seguridad digital de la entidad, así como a establecer el responsable de la CRC para la Seguridad Digital, y desarrollar las actividades que al respecto sean establecidas dentro de la mencionada política.

#### 6.3.7. Defensa Jurídica

En materia de defensa Jurídica, la CRC continuará realizando un seguimiento detallado de las demandas y acciones interpuestas contra la CRC en el Comité de Conciliación, esto además de la convocatoria de este para la revisión y análisis de las solicitudes de conciliación que se presenten.

## 6.4. Dimensión de Evaluación de Resultados

Esta dimensión busca promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

### 6.4.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

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.

En ese sentido, la CRC realizará la medición de sus indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, así mismo realizará las actividades pertinentes con miras a mantener la certificación de Calidad.

## 6.5. Dimensión de Información y Comunicación

La Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión. Tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos.

### 6.5.1. Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción

En el mes de enero de 2018, la CRC formulará su plan anticorrupción y de atención al ciudadano para dicha vigencia, el cual incluirá actividades enfocadas a fortalecer los diferentes componentes del plan, como son: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 15 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

transparencia y acceso a la información, e iniciativas adicionales. Para cada una de estas estrategias, se definirán plazos y cumplimientos, y su seguimiento será publicado cada cuatro meses en la página web de la entidad.

### 6.5.2. Gestión Documental

En materia de Gestión Documental, la Comisión se encuentra desarrollando mecanismos para hacer más eficiente la consulta y utilización de la información con la que cuenta la entidad, es así como durante el 2018, se iniciará la migración del actual servidor que contiene la información de la entidad, al nuevo gestor de información definido por la CRC.

## 6.6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación

Esta dimensión promueve el desarrollo de mecanismos de experimentación e innovación para desarrollar soluciones eficientes en cuanto a: tiempo, espacio y recursos económicos. Las entidades públicas pueden reducir el riesgo en la implementación de nuevas iniciativas de gestión al optar por la construcción de ensayos, prototipos o experimentos que permiten comprobar o visualizar posibles fallas antes de la introducción de nuevos o mejorados productos y servicios. Esta dimensión busca fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad es clave para su aprendizaje y su evolución.

### 6.6.1. Gestión del conocimiento y la innovación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones implementará, durante el 2018, mecanismos que permitan transmitir a todos los grupos de interés de la CRC, tanto externos como internos, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios.

En la Comisión de Regulación de Comunicaciones se considera fundamental que sus equipos de trabajo cuenten con herramientas de innovación que les facilite la interacción con sus pares y el cumplimiento efectivo de su misión institucional. Por ello, implementará, al interior de la entidad, una metodología de innovación que permita fortalecer los diferentes procesos, a partir de los pilares de estructura, destrezas y resultados que sea lavase de una cultura innovadora al interior de la entidad.

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 16 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



## 6.7. Dimensión de Control Interno

Esta dimensión busca establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, con el propósito de promover el mejoramiento continuo de las entidades. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

### 6.7.1. Control Interno

Las actividades de Control Interno están enfocadas a planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno, Sistema Integral de Gestión, el nuevo Modelo Integrado de Control Interno - 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 por esto que para el 2018 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, junto con jornadas de fortalecimiento institucional en temas de autocontrol y riesgos.

Plan de Acción 2018	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 17 de 17</b>	
Diana Wilches	Actualizado: 28/01/2018	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			