



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Plan de Acción CRC
2019

Enero de 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Plan Estratégico	4
3. Arquitectura Organizacional	5
4. Mapa de Procesos.....	6
5. Plan De Acción 2019.....	7
5.1. Dimensión del Talento Humano	7
5.1.1. Talento Humano	7
5.1.2. Integridad	7
5.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación	7
5.2.1. Planeación Institucional.....	7
5.2.2. Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público	10
5.3. Dimensión de Gestión con Valores y Resultados	11
5.3.1. Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos	11
5.3.2. Servicio al Ciudadano.....	11
5.3.3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	12
5.3.4. Racionalización de Trámites	12
5.3.5. Gobierno Digital.....	12
5.3.6. Seguridad Digital	13
5.3.7. Defensa Jurídica	13
5.4. Dimensión de Evaluación de Resultados	13
5.4.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	13
5.5. Dimensión de Información y Comunicación	14
5.5.1. Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción	14
5.5.2. Gestión Documental.....	14

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 2 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

5.6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación	15
5.6.1. Gestión del conocimiento y la innovación	15
5.7. Dimensión de Control Interno	15
5.7.1. Control Interno	15

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 3 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

PLAN DE ACCIÓN 2019

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del presente documento, da a conocer su Plan de Acción para la vigencia 2019, el cual se desarrolla en línea con lo establecido en los Decretos 1083 de 2015, 1499 de 2017 y 612 de 2018, 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

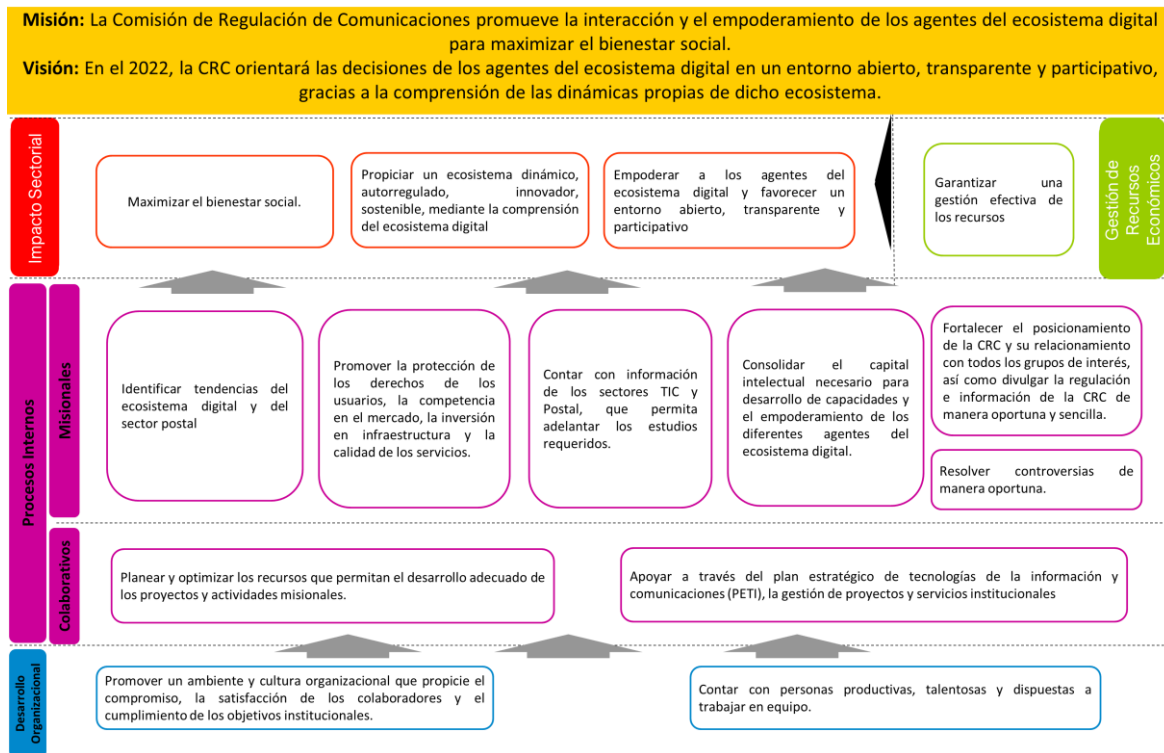
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

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 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 4 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

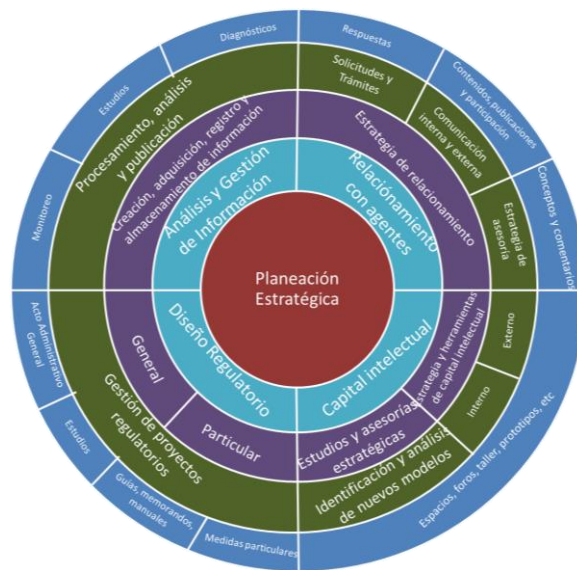
Mapa Estratégico



3. Arquitectura Organizacional

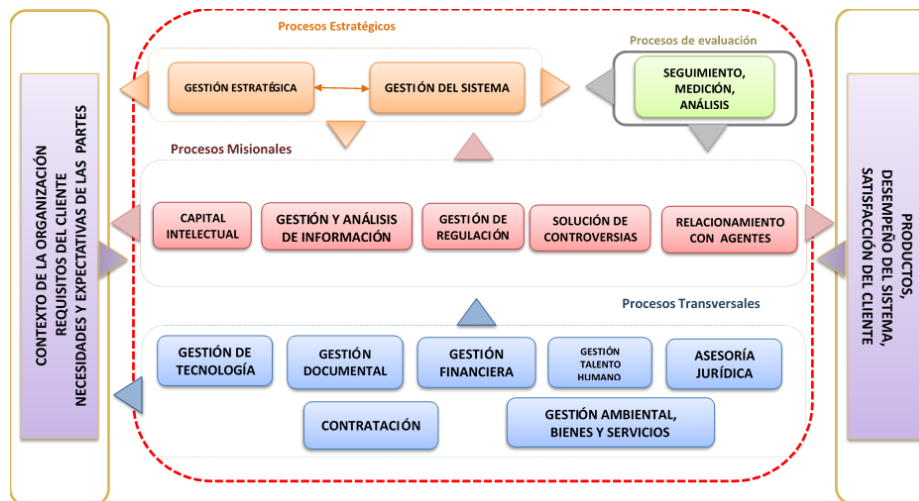
La CRC, con el propósito de fortalecer la estructura organizacional estableció, a partir de la estructura organizacional establecida en el Decreto 89 de 2010 y en línea con las recomendaciones de la OCDE, diseñó un nuevo modelo de arquitectura organizacional, que permita afrontar los nuevos retos que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

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			



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. Plan De Acción 2019

A partir de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, y lo indicado en el Decreto 612 de 2018, la CRC presenta el siguiente Plan de Acción para la vigencia 2019.

5.1. 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.

5.1.1. Talento Humano

La CRC en 2019, formulará y ejecutará los diferentes planes indicados en el Decreto 612 de 2018, buscando continuar con la mejora en materia de Clima y Cultura organizacional. La CRC en pro de continuar fortaleciendo el ambiente laboral, seguirá dando continuidad a al programa de bienestar.

5.1.2. Integridad

Para el 2019, la CRC realizará el cierre del plan de implementación del código de integridad 2018, incluirá el contenido del código de integridad en las temáticas a tratar de las jornadas de inducción y reinducción Y realizará campañas de sensibilización permanente del código de integridad.

5.2. 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.

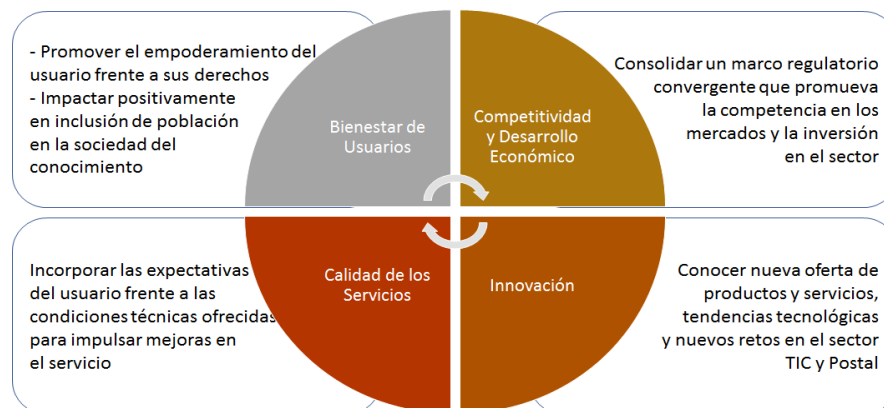
5.2.1. Planeación Institucional

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Mediante el Decreto 2696 de 2004¹, consolidado a través del Decreto 1078 de 2015² 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 2019-2020 que fue publicada el 28 de diciembre de 2018 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 2018.

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 cuatro ejes, establecidos de acuerdo con la misión, visión y propósito superior de la entidad.

¹ Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004.

² artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 8 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

A continuación, se listan los proyectos que conforman la Agenda Regulatoria 2019 – 2020 incluyendo su plazo de ejecución.

	Estudio / Actividad continua
	Identificación del problema
	Publicación propuesta regulatoria
	Decisión regulatoria

Eje	Iniciativa	2019				2020			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Bienestar usuarios	Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios								
	Centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones Post[<i>data</i>]								
	Régimen de protección de los usuarios del Sector Postal – Fase II								
	Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil y compensación automática por llamadas caídas								
Calidad	Régimen de calidad de los servicios postales – Fase II								
Competitividad y desarrollo	Revisión de medidas asociadas a restricciones para la operación de equipos terminales móviles en Colombia								
	Revisión del régimen de reportes de información								
	Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión								
	Revisión del régimen de homologación de equipos terminales								
	Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal								
	Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia								
	Desarrollo de un régimen de grandes impositores y servicios de valor agregado								
	Monitoreo y análisis de tarifas y planes de los servicios de telecomunicaciones en Colombia								
Innovación	Estudio sobre la penetración de las redes móviles actualmente desplegadas en Colombia								
	Análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red								
	El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia								
	Retos de la definición de mercados en nuevos entornos, 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.

5.2.2. 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 2019 de \$32.117.729.924, distribuidos de la siguiente manera:

FUNCIONAMIENTO	\$14.561.729.924
INVERSIÓN	\$17.556.000.000
Estudios que permitan generar un entorno abierto, transparente y participativo para los agentes del ecosistema digital	\$13.222.000.000
Fortalecimiento de la arquitectura de tecnologías de información y comunicaciones para soportar la toma de decisiones regulatorias basadas en datos y la interacción con los diferentes grupos de interés	\$4.334.000.000
TOTAL	\$32.117.729.924

La meta de ejecución para el 2019 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 2019, para dar cabal cumplimiento a la misión de la CRC, buscando la mayor pluralidad de oferentes en cada uno de los diferentes procesos.

5.3. 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.

5.3.1. 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, al igual que en 2018, 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 lo que aplicará para este fin la metodología EL CUBO, definida por el Departamento Nacional de Planeación.

5.3.2. 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 2019 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 como el tiempo medio de respuesta en la atención tanto a las solicitudes como a los trámites que atiende la entidad.

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 11 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 y el Reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones - RITEL.

5.3.3. 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:

- Elaboración del plan de participación ciudadana 2019
- Desarrollar las diferentes actividades contempladas dentro del plan de participación ciudadana
- Elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2019
- Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2018 así como las actividades a desarrollar en el año 2018 para el cumplimiento de su misión.

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 y tener realimentación oportuna de los grupos de valor.

5.3.4. 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 2019, 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.

5.3.5. Gobierno Digital

De acuerdo con las directrices impartidas en materia de gobierno digital, la CRC en 2019 desarrollará las siguientes actividades:

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 12 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Cumplimiento de las actividades previas para la actualización del PETI.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Actualizar PETI a 4 años (2019-2022)
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Seguimiento al mapa de ruta de los proyectos definidos en el PETI para el 2019.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Cumplimiento con las actividades de uso y apropiación de los proyectos PETI al interior de la CRC.
- Realizar un plan para la implementación de las directrices de gobierno Digital.

5.3.6. Seguridad Digital

En materia de seguridad digital, y de acuerdo con lo establecido por el Gobierno Nacional, y el Decreto 612 de 2018, la CRC adelantará las actividades tendientes a la formulación y ejecución del plan planes de Seguridad y Privacidad de la Información y el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

5.3.7. Defensa Jurídica

En materia de defensa Jurídica, la CRC formulará un plan de acción de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, y realizará el seguimiento al mismo a través del presente plan de acción.

5.4. 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.

5.4.1. 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.

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 13 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 mirar a mantener la certificación de Calidad.

5.5. 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.

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

En el mes de enero de 2019, 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 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.

5.5.2. 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 2019, se continuará con la migración del actual servidor que contiene la información de la entidad, al nuevo gestor de información definido por la CRC.

Así mismo, se formulará el PINAR y se realizará el seguimiento al cumplimiento de las actividades allí contenidas

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 14 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

5.6. 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.

5.6.1. Gestión del conocimiento y la innovación

A partir de la formación de líderes de innovación adelantada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones durante el 2018, durante la presente vigencia se fomentará la innovación en los procesos de la entidad, sirviendo de facilitadores para la realización de estos ejercicios.

Igualmente, se implementarán mecanismos y herramientas 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.

5.7. 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.

5.7.1. 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 2019 se propone realizar actividades de auditorías y evaluaciones

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 15 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 supervisión de contratos, y en control interno disciplinario.

Plan de Acción 2019	Cód. Proyecto: NA	Página 16 de 16	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 28/01/2019	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			