



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Plan de Acción CRC  
2020

Enero de 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCCOM.GOV.CO

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Plan Estratégico</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Arquitectura Organizacional</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Mapa de Procesos</b> .....	<b>5</b>
<b>5. Plan De Acción 2020</b> .....	<b>6</b>
<b>5.1. Dimensión del Talento Humano</b> .....	<b>6</b>
5.1.1. Talento Humano .....	6
5.1.2. Integridad .....	6
<b>5.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación</b> .....	<b>6</b>
5.2.1. Planeación Institucional.....	7
5.2.2. Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público .....	10
<b>5.3. Dimensión de Gestión con Valores y Resultados</b> .....	<b>11</b>
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.....	11
5.3.4. Racionalización de Trámites .....	12
5.3.5. Gobierno Digital.....	12
5.3.6. Seguridad Digital .....	12
5.3.7. Defensa Jurídica .....	13
<b>5.4. Dimensión de Evaluación de Resultados</b> .....	<b>13</b>
5.4.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional .....	13
<b>5.5. Dimensión de Información y Comunicación</b> .....	<b>14</b>
5.5.1. Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción .....	14
5.5.2. Gestión Documental.....	14
<b>5.6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación</b> .....	<b>14</b>
5.6.1. Gestión del conocimiento y la innovación .....	15
<b>5.7. Dimensión de Control Interno</b> .....	<b>15</b>
5.7.1. Control Interno.....	15
<b>6. Documentos de consulta</b> .....	<b>16</b>

# PLAN DE ACCIÓN 2020

## 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del presente documento, da a conocer su Plan de Acción para la vigencia 2020, 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.

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

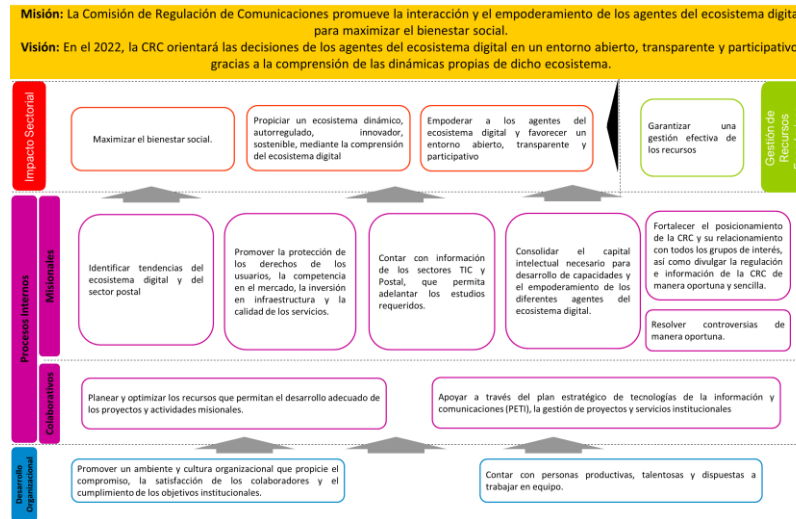
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

### 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 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 3 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

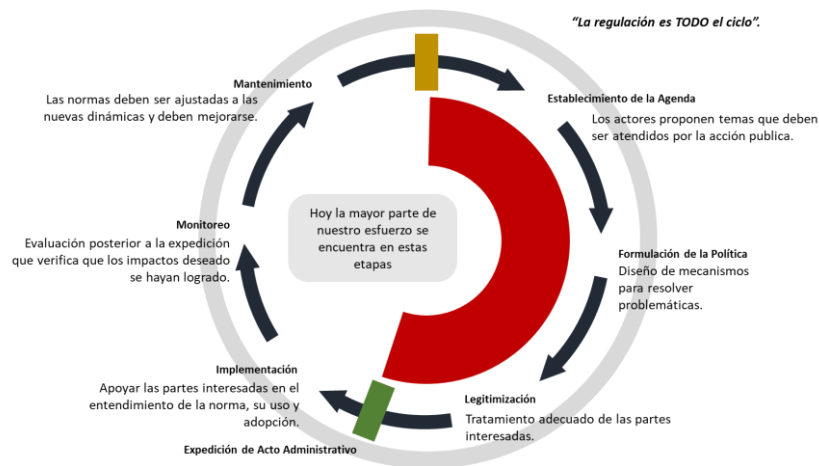
## Mapa Estratégico



## 3. Arquitectura Organizacional

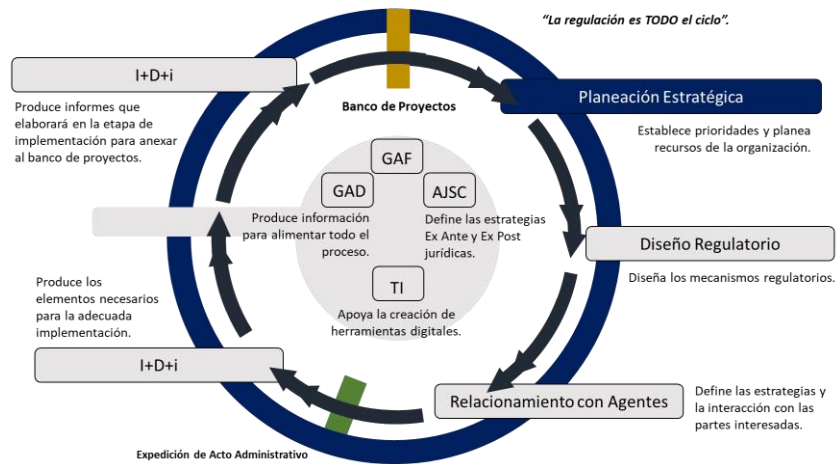
La CRC, con el propósito de fortalecer la estructura organizacional y a partir de las nuevas funciones asignadas en virtud de la Ley 1978 de 2019, estableció el ciclo de política regulatoria, la cual contempla la interrelación de cada uno de los Grupos Internos de Trabajo de la CRC, y el aporte de estos en el cumplimiento de la misión regulatoria de la Entidad.

### Ciclo de política regulatoria definido por la CRC



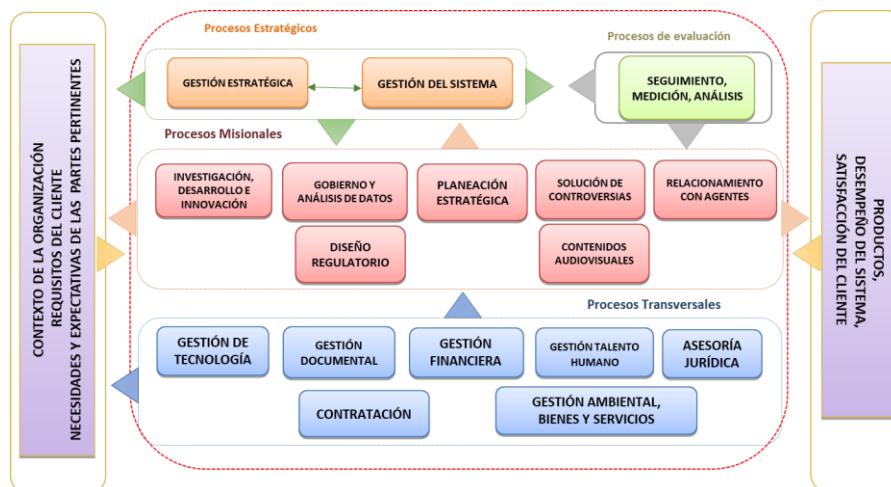
Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 4 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

## Relación de los GIT respecto al Ciclo de política regulatoria



## 4. Mapa de Procesos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones se encuentra certificada bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 desde el año 2003. En la actualidad, la CRC cuenta con 17 procesos, los cuales se describen en el siguiente mapa.



## 5. Plan De Acción 2020

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 2020.

### 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 2020, 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, fortalecer las competencias a través del PIC y Garantizando el cumplimiento de las actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.

#### 5.1.2. Integridad

Para el 2020, la CRC enfocará sus esfuerzos en la apropiación del Código de Integridad, para lo cual desarrollará una campaña que tendiente a incluir el contenido de dicho código en diferentes actividades de innovación transversales a la entidad, así mismo adelantar jornadas de sensibilización.

### 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.

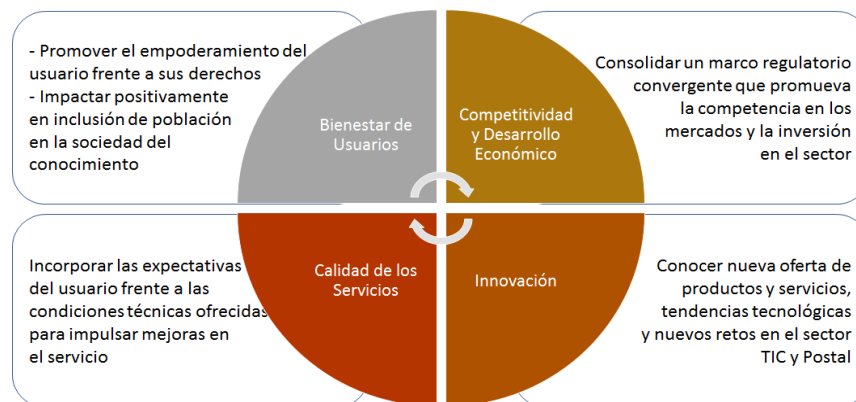
Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 6 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

### 5.2.1. 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.

Para el caso del año 2020, la CRC desarrollará dos agendas regulatorias, en la primera se tratarán las temáticas relacionadas con telas de Comunicaciones, y en la segunda se abordarán los temas de contenidos audiovisuales de acuerdo con las funciones asignadas a la CRC mediante la Ley 1978 de 2019.

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.

<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 2020	Cód. Proyecto: NA		<b>Página 7 de 16</b>
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

A continuación, se listan los proyectos que conforman la Agenda Regulatoria Indicativa 2020 – 2021 de Comunicaciones, publicada el pasado 27 de diciembre de 2019, así como la propuesta de Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales 2020-2021<sup>3</sup>.

### Agenda Regulatoria de Comunicaciones

EJE ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES Y PROYECTOS	1T-2020	2T-2020	3T-2020	4T-2020	1T-2021	2T-2021	3T-2021
Bienestar Social	Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones							
	Medidas de localización de menores de edad							
	Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados							
	Interacción con grupos de valor y atención a consultas y solicitudes							
Calidad	Medición de calidad como dimensión de la competencia							
	Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados							
	Revisión de indicadores de calidad para el servicio de televisión abierta							
	Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales.							
Competitividad, desarrollo e inversión	Actuaciones administrativas de solución de controversias							
	Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones							
	Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión.							
	Análisis de mercado de servicios de envíos masivos y servicios de valor agregado.							
	Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G							
	Estudio de la dinámica de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia							
	Medidas asociadas a cambios en numeración de redes de telefonía fija (Comité Técnico de Numeración)							
	Revisión de la Guía de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura							
	Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017							

<sup>3</sup> La Agenda Regulatoria Indicativa de Contenidos Audiovisuales se decidirá una vez se encuentre conformada la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales establecida en el artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 17 de la Ley 1978 de 2019.



EJE ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES Y PROYECTOS	1T-2020	2T-2020	3T-2020	4T-2020	1T-2021	2T-2021	3T-2021
	Observatorio de Inversión en el sector TIC							
	Promoción al despliegue de infraestructura							
	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 apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia							
	Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión							
	Revisión del régimen de homologación de equipos terminales							
	Revisión del Régimen de Reportes de Información							
	Revisión de los criterios para la prestación del SPU							
Innovación	Cierre de brechas en la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital							
	Implementación Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones							
	Plataforma de intercambio de datos de la CRC							
	Implementación de tecnologías emergentes para la Transformación Digital							

### Borrador de Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales

ACTIVIDADES Y PROYECTOS	1T-2020	2T-2020	3T-2020	4T-2020	1T-2021
Definición de un modelo de Vigilancia y Control de contenidos con enfoque preventivo					
Compilación normativa en materia de contenidos					
Manuales de Buenas prácticas en materia de contenidos					
Evaluación de impacto de la implementación de sistemas de acceso a contenidos de TV para personas con discapacidad auditiva					
Pedagogía del Estatuto de la oposición en materia de intervención					
Estudio de la industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia					

	Formulación del problema
	Propuesta de alternativas regulatorias
	Implementación normativa y cierre de proyecto
	Actividad continua
	Hito o entregable de actividad continua o estudio

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 2020 de \$45.926.101.000, distribuidos de la siguiente manera:

Concepto	Apropiación definitiva 2020
Gastos de Funcionamiento	\$ 17.889.881.000,00
Gastos de Inversión	\$ 28.036.220.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 45.926.101.000,00</b>

La meta de ejecución para el 2020 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 2020, 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, 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 2020 medirá el nivel de satisfacción de estos usuarios, con relación a 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.

### 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 2020
- Desarrollar las diferentes actividades contempladas dentro del plan de participación ciudadana

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 11 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2020
- Presentar a la ciudadanía la gestión de la CRC durante el año 2019 así como las actividades a desarrollar en el año 2020 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 2020, 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. Para el 2020, la CRC a priorizado los trámites de Homologación de Equipos Terminales, Asignación de Códigos de punto de señalización y Asignación de numeración telefónica.

#### 5.3.5. Gobierno Digital

De acuerdo con las directrices impartidas en materia de gobierno digital, la CRC en 2020 desarrollará las siguientes actividades:

- 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 (2020-2023)
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Seguimiento al mapa de ruta de los proyectos definidos en el PETI para el 2020.
- 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 y ejecutar 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

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 12 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

de Seguridad y Privacidad de la Información y el plan de Levantamiento de activos de Información.

Adicionalmente Realizar el seguimiento y análisis de los incidentes reportados por los PRST, de acuerdo con lo establecido en la regulación, en línea con el Conpes de Seguridad Digital.

### **5.3.7. Defensa Jurídica**

En materia de defensa Jurídica, la CRC formuló 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.

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 tendientes a dar cumplimiento a los objetivos del Sistema Integral de Gestión y a mantener la certificación de Calidad.

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 13 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

## 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

La CRC publicó para comentarios de los interesados, su plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020, así como el mapa de riesgos de corrupción. Dicho plan incluye 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. La CRC realizará seguimiento permanente a las actividades contempladas dentro de dicho plan.

### 5.5.2. Gestión Documental

Teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019, la CRC requiere en 2020 iniciar el proceso de convalidación de las nuevas tablas de retención documental para incorporar las nuevas funciones asignadas a la entidad.

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

## 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.

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 14 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

### 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 la presente vigencia se fomentará la innovación en los procesos de la entidad, sirviendo de facilitadores para la realización de estos ejercicios, así mismo, y de acuerdo con lo establecido en el autodiagnóstico para esta política establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la CRC identificará indicadores que permitan medir el impacto de la implementación de la innovación en la CRC.

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, por lo que desarrollara, dentro de 2020, eventos académicos, eventos de socialización y divulgación de las actividades regulatorias de la CRC, estudios de tendencias sectoriales, entre otros.

## 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, 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 2020 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 un seguimiento a los resultados del FURAG 2019, para identificar posibles mejoras con relación a las políticas de MIPG.

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 15 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

## 6. Documentos de consulta

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, para el cumplimiento de este plan cuenta con los recursos presupuestales los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Presupuesto-CRC-2020.pdf>

Así mismo, se cuenta con un Plan Anual de Adquisiciones, el cual puede ser consultado en el siguiente link: [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/AdquisicionesPAA\\_2020%20V10.xlsx](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/AdquisicionesPAA_2020%20V10.xlsx)

Finalmente, el seguimiento a toda la gestión de la CRC se materializa en sus indicadores de gestión, los cuales se encuentran clasificados por indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/procesos-y-procedimientos> - Indicadores de Gestión

---

Plan de Acción 2020	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 16 de 16</b>	
Diana Wilches Torres	Actualizado: 24/01/2020	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			