



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Plan de Acción CRC 2017

Enero de 2017



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

PLAN DE ACCIÓN 2017	3
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 2017	5
4.1.2. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	8
4.1.3. POSICIONAMIENTO Y RELACIONAMIENTO DE LA CRC.....	8
4.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	9
4.2.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
4.2.2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN.....	9
4.2.3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	10
4.2.4. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
4.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11
4.3.1. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	11
4.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	11
4.4.1. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	12
4.4.2. GOBIERNO EN LÍNEA	12
4.4.3. CONTROL INTERNO	13
4.5. GESTIÓN FINANCIERA	13
4.5.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	13
4.5.2. RECAUDO DE LA CONTRIBUCIÓN	14
4.5.3. PLAN DE ADQUISICIONES	14

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 2 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

PLAN DE ACCIÓN 2017

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del presente documento, establece su Plan de Acción para la vigencia 2017, el cual se desarrolla en línea con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, así como lo establecido en su Plan Estratégico 2015 – 2025, 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 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

Propósito Superior

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

Misión

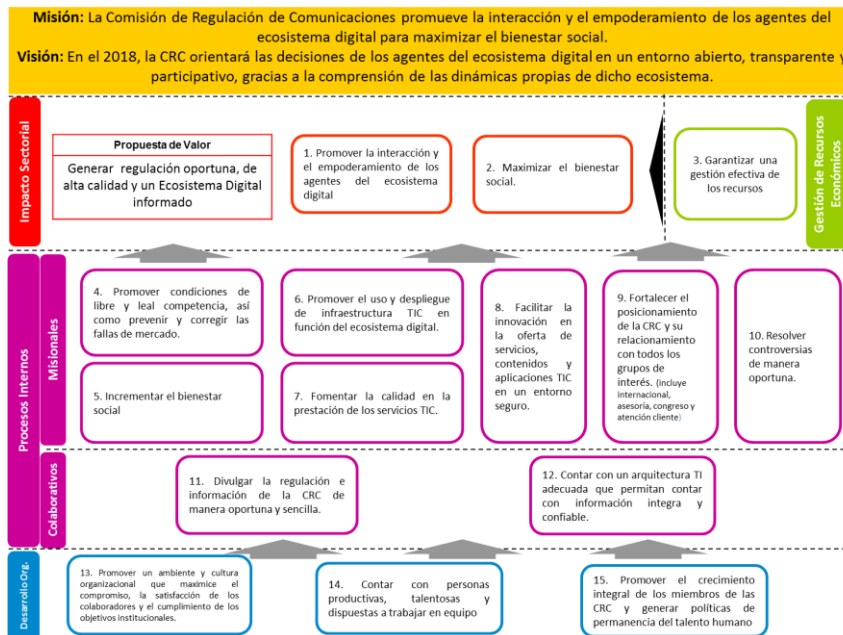
La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.

Visión

En el 2018, 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.

Mapa Estratégico

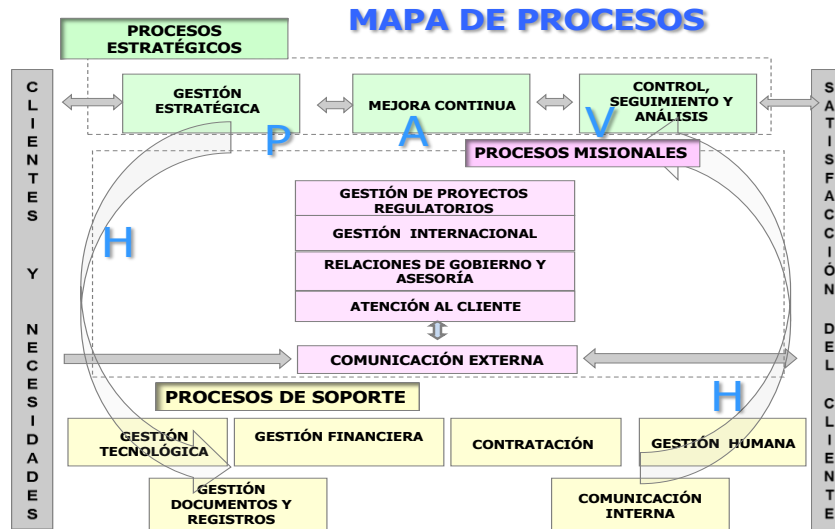
Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 3 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



3. 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.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 4 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			



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 2017

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.

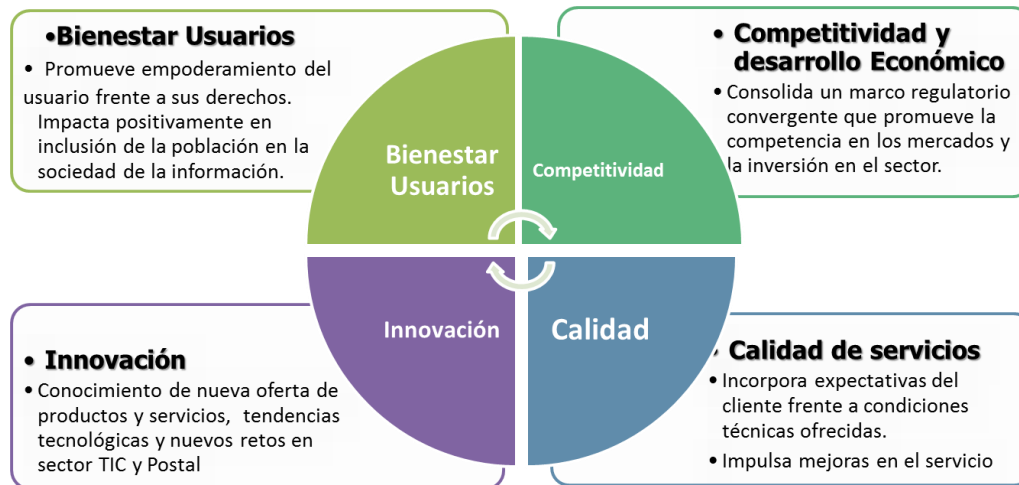
¹ Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004.

² artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 5 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Una vez surtido el proceso de participación ciudadana contemplado en el Decreto antes citado, la Comisión adoptó la Agenda Regulatoria 2017 – 2018 que fue publicada el 28 de diciembre de 2016 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 2016.

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

A continuación se listan los proyectos que conforman la Agenda Regulatoria 2017 – 2018 incluyendo su plazo de ejecución.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 6 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Convenciones

Eta de discusión sectorial	
Eta de decisión regulatoria	
Actividad continua / Estudio	

Eje	Proyecto	2017				2018	
		IT	IIT	IIIT	IVT	IT	IIT
Bienestar usuarios	1. Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios						
Calidad	1. Calidad como dimensión de la competencia						
Competitividad y desarrollo	1. Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones						
	2. Revisión del régimen de Recursos de Identificación						
	3. Revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones - RITEL						
	4. Tercera Fase - Servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente						
	5. Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista						
	6. Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta - Estudio integral del RPU de servicios postales						
Innovación	1. Hoja de ruta para el marco regulatorio en una economía digital (Mediano Plazo)						
	2. Economía Digital (Corto plazo - subproyectos):						
	2.1. Desafíos y oportunidades que nuevos modelos de negocio imponen a la neutralidad en la red						
	2.2. Medición de indicadores de economía digital						
	2.3. Modificación del marco normativo de la CRC para la Economía Digital						
	2.4. Revisión del marco regulatorio para la gestión de riesgos de seguridad digital						
	3. Desarrollo de capital intelectual y cultura de la innovación						

Así mismo, varios de los proyectos que desarrolla la CRC por su impacto estratégico se encuentran registradas en el ASPA – Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTic.

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.

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. Si bien en 2016 se sobre cumplió la meta, para el 2017 la CRC tuvo en cuenta para el establecimiento de la misma, que en la presente vigencia la CRC ya no tendrá la presidencia de Regulatel, así mismo en 2016 el Sector Telecomunicaciones ingresó a la OCDE, por lo que espera que el volumen de participaciones y aportes a nivel nacional e internacional sea menor que en el 2016.

Por otro lado, dentro del análisis estratégico de la CRC se vio 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. Estas actividades contribuyen a fortalecer el posicionamiento de la CRC en el ámbito nacional.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 8 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

Esta actividad mide el impacto de la CRC en dar respuesta a las solicitudes y trámites que se presenten a la CRC, de manera completa, clara y dentro de los términos establecidos, a través del nivel de satisfacción de los usuarios por los distintos canales de atención.

Así mismo se contempla la divulgación de la información de usuarios a los clientes de la CRC, de diferentes temas regulatorios de interés, así como la participación en las ferias de servicio al ciudadano.

4.2.2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

A través de la estrategia anticorrupción de la CRC para el 2017, se busca fortalecer las medidas implementadas, para prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción en la entidad.

Plan anticorrupción:

Durante el primer trimestre de 2017, la CRC formulará su plan anticorrupción para dicha vigencia, el cual incluirá las estrategias anti trámites de Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 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.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Mapa de riesgos:

Trimestralmente se continuará realizando la 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. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

Se pretende con esta estrategia Transmitir a todos los clientes externos e internos de la CRC, información relevante en un lenguaje claro, a través de diferentes medios. En este sentido, la CRC realizará en 2017 el Taller Internacional de Regulación, así como el congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, elaborará un Informe Sectorial, y medirá el impacto de las diferentes campañas de comunicación interna que adelante la CRC.

4.2.4. 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 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 2016.
- 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.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 10 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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, continuará con el programa de intervención que integre las brechas encontradas en las mediciones de Clima y Cultura adelantadas en 2016, con el fin de intervenir en variables tales como: camaradería, orgullo, entre otros, garantizando el desarrollo de una cultura organizacional basada en la autogestión.

Si bien los resultados de 2016 mejoraron sustancialmente respecto al año anterior, superando la meta establecida, la CRC en pro de continuar fortaleciendo el ambiente laboral, seguirá dando continuidad a al programa

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.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 11 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

4.4.1. **SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN**

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.

4.4.2. **GOBIERNO EN LÍNEA**

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 2017, 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	80%
Seguridad y privacidad de la información	80%

Por otra parte, la CRC durante el 2017 realizará las gestiones pertinentes para el adecuado cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica.

4.4.3. **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, 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 2017, 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.

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 cuenta con un presupuesto aprobado para 2017 de \$28.421.764.000, distribuidos de la siguiente manera:

FUNCIONAMIENTO	\$12.505.363.584
INVERSIÓN	\$16.849.000.000
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	\$13.081.000.000

Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	\$3.687.000.000
TOTAL	\$29.273.363.584

La CRC tiene la meta para el 2017, de realizar una ejecución presupuestal de al menos el 94% 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 2017, para dar cabal cumplimiento a la misión de la CRC, buscando la mayor pluralidad de oferentes en cada uno de los diferentes procesos.

Plan de Acción 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 14 de 14	
Coordinadores	Actualizado: 21/01/2017	Revisado por: Coordinación de Planeación	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			