



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## ANTEPROYECTO 2015

Coordinador: DIANA WILCHES TORRES  
Líder: AMPARO ESPITIA PEÑA

Marzo de 2014



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



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN ANTEPROYECTO 2015 .....	3
Justificación Anteproyecto- Gastos .....	5
I. Gastos de Funcionamiento.....	5
1. Gastos de Personal .....	5
2. Gastos Generales .....	8
3. Gastos Transferencias .....	10
II. Gastos de Inversión .....	10
Proyecto No. 1184000010000 .....	11
Proyecto No. 2011011000493 .....	22

## JUSTIFICACIÓN ANTEPROYECTO 2015

La Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta su Anteproyecto de Presupuesto para el año 2015, el cual fue preparado teniendo en cuenta los proyectos y actividades que requiere realizar en dicha vigencia para cumplir con las obligaciones que le han asignado por ley. El ejercicio realizado arroja un total de \$ 25.228.201.773 pesos, cifra que en relación con el presupuesto aprobado para la actual vigencia 2014, por \$21.244.100.000 pesos, representa un incremento del 19%, distribuido de la siguiente manera:

ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO					
	2.014	ANTEPROYECTO 2015	INCREMENTO/DISMINUCIÓN	% INCREMENTO/DISMINUCIÓN	TECHOS FISCALES
<b>PRESUPUESTO</b>					
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:</b>	<b>11.594.100.000</b>	<b>13.559.701.773</b>	<b>1.965.601.773</b>	<b>17%</b>	<b>11.970.280.594</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>6.961.000.000</b>	<b>11.859.701.773</b>	<b>4.898.701.773</b>	<b>70%</b>	
Servicios personales asociados a nómina	5.209.800.000	7.297.778.892	2.087.978.892	40%	
Otros gastos personales - <b>Previo concepto DGPPN- incremento salarial</b>	231.500.000	272.412.750	40.912.750	18%	
Servicios personales indirectos	114.700.000	<b>2.040.000.000</b>	1.925.300.000	1679%	
Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público	1.405.000.000	2.249.510.131	844.510.131	60%	
<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>1.453.500.000</b>	<b>1.665.000.000</b>	<b>211.500.000</b>	<b>15%</b>	
<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>3.179.600.000</b>	<b>35.000.000</b>	<b>-3.144.600.000</b>	<b>-99%</b>	
Contraloría -cuota auditaje	30.000.000	35.000.000	5.000.000	17%	
Provisión para Gastos Institucionales-Contingencias Previo concepto DGPN	3.149.600.000	0	-3.149.600.000	-100%	
<b>GASTOS DE INVERSIÓN:</b>	<b>9.650.000.000</b>	<b>11.668.500.000</b>	<b>2.018.500.000</b>	<b>21%</b>	<b>4.000.000.000</b>
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones nacional	8.150.000.000	9.783.500.000	1.633.500.000	20%	
Actualización servicios procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	1.500.000.000	1.885.000.000	385.000.000	26%	
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>21.244.100.000</b>	<b>25.228.201.773</b>	<b>3.984.101.773</b>	<b>18,75%</b>	<b>15.970.280.594</b>

Tal y como se puede apreciar en la tabla anterior, el anteproyecto para la vigencia del año 2015 por concepto de Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$13.559.701.773 pesos, con un incremento de \$1.965.601.773 pesos que representa el 17% con respecto al presupuesto del año en curso. Este incremento se generó en los rubros de gastos de personal, en razón a que la CRC debe asumir el costo por la suma de \$1.900.000.000 pesos, de los concursos de los nuevos cargos de carrera administrativa con la Comisión Nacional del Servicio Civil, que deben realizarse el año 2015 y que se financiarán por el rubro de honorarios.

El incremento en rubro Gastos Generales se explica en razón a que la CRC, para la vigencia 2015 está solicitando recursos para adecuar las oficinas actuales con el propósito de facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral.

La disminución del rubro transferencias obedece a que durante el año 2014, se apropiaron los recursos para la ampliación de la planta de personal de la CRC realizada durante el año 2013 por el rubro provisión para gastos institucionales contingencias –previo concepto DGPN, estos recursos serán trasladados para gastos de personal en la actual vigencia fiscal.

De otra parte, en los Gastos de Personal - Otros Gastos de Personal – Previo concepto por la DGPPN, se incluye una provisión por la suma de \$272,412.750 pesos, para cubrir las diferencias por incrementos salariales para el año 2015, lo anterior en razón a que el cálculo del costo de la planta de personal para 2015 se realizó con base en los sueldos al 28 de febrero del año 2014.

Por concepto de Gastos de Inversión, el anteproyecto 2015 asciende a la suma de \$11.668.500.000 pesos, con un incremento del 21% frente al año en curso que tiene un costo de \$9.650.000.000 pesos, el cual se explica en razón a que durante la vigencia 2015, se desarrollarán nuevos proyectos con el fin cumplir con la Agenda Regulatoria, así mismo se actualizarán y modernizarán los sistemas, integrando los servicios tecnológicos internos y externos.

Es así como para la vigencia 2015, la Entidad mantendrá dos proyectos de Inversión, el Proyecto No.1 denominado "*Asesoría, Investigación, Consultorías, Divulgación y Capacitación en temas Jurídicos, Económicos y Técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de Telecomunicaciones*", a través de éste se desarrollan los proyectos contenidos en la Agenda Regulatoria, que están enmarcados en los objetivos estratégicos de la CRC, los cuales hacen parte del "Plan Estratégico 2014-2018". Para la realización de los mismos se estima un costo de \$9.783.500.000 pesos para el año 2015, lo cual representa un incremento del 20% con respecto al presupuesto del año en curso, el cual es de \$8.150.000.000 de pesos.

Con respecto al proyecto No.2 "*Actualización servicios procesos de información y comunicación para la CRC*" para la vigencia 2015 se tiene programado realizar actividades tendientes a generar nuevos desarrollos tecnológicos e informáticos que se deben realizar, en cumplimiento de la Agenda Regulatoria de la CRC, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Asimismo, es de vital importancia garantizar que los funcionarios cuenten con tecnología de punta, últimas versiones y óptimo funcionamiento de los sistemas y la infraestructura de comunicaciones que sirven de apoyo a los procesos internos de la Entidad. Por lo anterior, se estableció un costo de \$1.885.000.000 pesos, lo que corresponde a un incremento del 20% con respecto al presupuesto del año en curso, el cual es de \$1.500.000.000 de pesos.

Teniendo en cuenta esta descripción, es posible observar que los proyectos guardan coherencia con el "Plan Vive Digital" y sus perspectivas de acción, pues partiendo del objetivo planteado anteriormente, se tienen las bases de operación para todos los proyectos misionales y de apoyo que desarrolla la Entidad. Igualmente, es de gran relevancia señalar que la ejecución de las actividades enmarcadas en el proyecto pretenden conducir a la Entidad a continuar haciendo parte del Ecosistema Digital, generando ganancia en eficiencia y transparencia en las transacciones entre el Estado, los ciudadanos y las organizaciones.

Por lo anterior, la CRC requiere la aprobación de los recursos solicitados en este anteproyecto para cubrir la totalidad del presupuesto por concepto de gastos de funcionamiento y de inversión para el año 2015.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 4 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

De otra parte, es preciso mencionar que el Anteproyecto de Presupuesto de la CRC fue elaborado de acuerdo con las necesidades de la Entidad y bajo los parámetros establecidos en la Circular Externa No.6 del 21 de febrero de 2014, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### Justificación Ingresos CRC Presupuesto de 2015

Para financiar el anteproyecto de presupuesto de la vigencia de 2015, se incluyen ingresos para la Comisión de Regulación de Comunicaciones por un total de \$ 24.928.201.713 pesos, los cuales corresponden a:

ESTIMACIÓN INGRESOS 2015	
Ingresos por contribución 2015	\$ 25.228.201.773
Total	

#### Situación Actual:

Con la expedición de las Leyes 1341 y 1369 de 2009 se modificó la tarifa de contribución, su base gravable, el método y el sistema a aplicar y se amplió el universo de contribuyentes a la totalidad de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores de servicios postales.

Por lo tanto, de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes mencionadas, la CRC, mediante la Resolución 4388 de 2013, estableció la tarifa de contribución para esta vigencia en el 0.0685%. Es de señalar, que en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, no se hizo referencia al destino que debe darse a los excedentes de las contribuciones en caso de presentarse, por lo que la Entidad solamente tendrá en cuenta los recursos que recaudará por concepto de contribución.

De otra parte, también deben considerarse los ingresos provenientes de los prestadores del servicio de televisión, toda vez que el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 determinó que:

*Para el caso de los operadores del servicio de televisión, el Fondo para el Desarrollo de la Televisión y los Contenidos transferirá a la CRC el equivalente a la contribución por regulación a que se refieren el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009 y artículo 11 de la Ley 1369 del mismo año, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.*

Ahora bien, es preciso señalar que la Contribución está clasificada dentro del Presupuesto General de la Nación como un Fondo Especial, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 del Estatuto Orgánico del Presupuesto, sin situación de fondos, que recauda y administra la contribución con la cual financia el 100% del presupuesto.

## Justificación Anteproyecto - Gastos

### I. Gastos de Funcionamiento:

#### 1. Gastos de Personal

##### 1.1. Servicios personales asociados a nómina:

Según lo establecido en los Decretos No.90 del 19 de enero de 2010 y 1770 de agosto de 2013, la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, está constituida actualmente por ochenta y un (81) cargos, los cuales representan una erogación mensual por asignaciones básicas de \$367.775.158 pesos, calculada con base en los salarios a 28 de febrero del año 2014, y con un incremento del 3%, de conformidad con lo dispuesto en la circular No. 6 de 21 de febrero de 2014, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

De otra parte se incluye dentro del rubro Otros Gastos de Personal - distribución previo concepto de la DGPPN, un valor estimado de \$272.412.750 pesos, como provisión para atender la diferencia que pueda ocasionar el incremento de los sueldos para la próxima vigencia.

Finalmente, se destaca que la programación del anteproyecto correspondiente a la vigencia fiscal 2015, y que la misma se efectuó siguiendo los lineamientos establecidos en el documento "*Aspectos Generales del Proceso Presupuestal*", en las instrucciones impartidas por la Dirección General de Presupuesto (Circular Externa No.6 del 21 de febrero de 2014) y en los parámetros generales básicos que se establecen con base en los supuestos y metas macroeconómicas señaladas por las autoridades económicas.

##### 1.1.1. Sueldos de personal de nómina:

Se calculó con base en la planta de personal actual, la cual está conformada por ochenta y un (81) cargos y con las asignaciones básicas mensuales proyectadas para el año 2015, tomando como referencia el incremento del 3%, lo que significa una asignación básica mensual de \$367.775.158 pesos, calculado con sueldos para el año 2014.

##### 1.1.2. Horas extras, días festivos e indemnización de vacaciones:

Teniendo en cuenta las necesidades del servicio, se hace necesario reconocer y pagar a los funcionarios el valor de las horas extras y días festivos, su reconocimiento se efectúa teniendo presente las normas vigentes, especialmente las contenidas en el Decreto No. 199 del 7 febrero de 2014. Actualmente, únicamente se calcula para los cuatro (4) cargos de Conductor Mecánico, con un límite de 100 horas extras mensuales.

##### 1.1.3. Prima técnica:

Los cargos de Experto Comisionado, de acuerdo con lo establecido en el Decreto No. 199 del 7 febrero de 2014, tienen derecho al reconocimiento del 50% de la suma de la asignación básica mensual, más los gastos de representación como prima técnica factor salarial y no factor salarial, en los términos del Decreto 1624 de 1991 y demás normas que los sustituyan o modifiquen. Para este rubro se requieren recursos por la suma \$194.776.272 pesos.

Igualmente, se incluyó el cálculo de prima técnica del 50%, para cargos de asesores, no constitutiva de factor salarial por la suma de \$600.343.466 pesos, y constitutiva de factor salarial para los cargos

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 6 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

de asesores que cumplen con los requisitos por la suma de \$616.207.442 pesos, considerando que las personas vinculadas y las que se vinculen posteriormente, además de cumplir con las exigencias mínimas de estudios y experiencia para cada empleo, deben ser profesionales altamente calificados y con alto nivel de desempeño para satisfacer las expectativas del Plan Estratégico de la Comisión y responder a los nuevos retos regulatorios que le impusieron a la CRC las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y 1507 de 2012.

#### 1.1.4. Otros gastos por servicios personales:

- Gastos de representación.
- Bonificación por servicios prestados.
- Prima de servicios.
- Prima de vacaciones.
- Indemnización por vacaciones.
- Prima de navidad.
- Subsidio de alimentación.
- Auxilio de transporte.
- Primas extraordinarias.
- Prima de gestión.
- Bonificación especial de recreación.

#### 1.2. Servicios personales indirectos:

Se proyectó la suma de \$2.040.000.000 pesos, principalmente por este rubro se atenderá la contratación de la asesoría especializada en Derecho administrativo y temas afines por la suma de \$140.000.000 pesos, así como la suma de \$1.900.000.000 de pesos, que corresponde al costo de los concursos que debe financiar la Entidad para seleccionar a los funcionarios de carrera administrativa, los cuales se desarrollarán en el año 2015, de acuerdo con los valores dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Lo anterior, teniendo en cuenta la expedición del Decreto 1770 de 2013 mediante el cual se amplió la planta de personal de la CRC y que desde el año 2013, la Entidad ha venido adelantando el proceso de concurso para proveer los cargos de la planta ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).

#### 1.3. Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público

Se calculan con base en los costos de los servicios personales proyectados para la vigencia 2014 las siguientes contribuciones: Caja de Compensación Familiar, Fondos Privados de Cesantías y Pensiones, Empresas Promotoras de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Fondo Nacional de Ahorro, Otras Entidades de Previsión, ICBF, SENA, Escuelas e Institutos Técnicos y ESAP. El costo total de este rubro asciende a la suma de \$2.249.510.131 pesos.

#### 1.4. Otros gastos personales (Previo concepto DGPPN)

Como se mencionó, se incluye una partida de \$272.412.750 pesos, para Servicios Personales Asociados a la Nómina, cuya ejecución requiere previo concepto de la DGPPN, como provisión para cubrir posibles diferencias por incrementos salariales para el año 2015, dado que el cálculo del costo anual de la nómina se realiza con base en sueldos con corte a 28 de febrero de 2014, y con un incremento del 3%, sin prever el incremento salarial del año 2015.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 7 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

## 2. Gastos Generales

Para este rubro se proyecta la suma de \$1.665.000.000 pesos, la cual se estimó con base en la apropiación de gastos generales del año 2014, de otra parte, teniendo en cuenta que la CRC adquirió en propiedad su sede administrativa en el año 2012, fue necesario incluir los gastos por concepto de impuesto predial y mantenimiento.

### 2.1. Adquisición de Bienes y Servicios

Para el rubro Adquisición de Bienes y Servicios se proyecta la de suma de \$1.625.000.000 pesos, tomando como base el presupuesto de la vigencia actual incrementado en un 3%. Este rubro incluye:

#### 2.1.1. Compra de Equipo - Enseres y Equipo de Oficina

Se proyectan \$8.000.000 pesos para la compra de equipo de cómputo, muebles y enseres para el normal desarrollo de las actividades de la CRC, con el fin de continuar con la adecuación de las oficinas.

#### 2.1.2. Servicios Públicos

Es obligatorio para las entidades públicas prever los recursos suficientes para el pago de los servicios públicos, por lo que se programa un valor de \$122.000.000, con base en los consumos históricos.

#### 2.1.3. Viáticos y gastos de viajes

Se programa la suma de \$10.000.000 pesos para que los funcionarios y contratistas de la Entidad se desplacen fuera de su sede de trabajo, en cumplimiento de las funciones asignadas a la CRC. Es de anotar que dentro del cumplimiento de las funciones asignadas por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y 1507 de 2012, a la Comisión le corresponde atender asuntos en todo el territorio nacional y además participar en foros y eventos internacionales del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios postales y de televisión.

#### 2.1.4. Seguros

Se proyecta la suma de \$135.000.000 pesos, para la adquisición de los seguros que protegen los bienes de la Entidad, el manejo de sus recursos y la póliza por responsabilidad civil, el rubro de los seguros se incrementó en razón a que la Entidad tomó nuevos seguros e incluyó las instalaciones de su sede administrativa entre los bienes asegurados.

#### 2.1.5. Arrendamientos

Con el fin de cubrir otros gastos recurrentes necesarios para el funcionamiento de la Entidad, se proyecta un valor de \$160.000.000 pesos, correspondientes al pago de la administración y bodegaje del archivo de la Entidad.

#### 2.1.6. Materiales y Suministros

Para cubrir los gastos por materiales y suministros se proyectó la suma de \$75.000.000 pesos, que incluyen los insumos de aseo y cafetería, combustible y papelería, entre otros.

#### 2.1.7. Impresos y publicaciones

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 8 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			



Para cubrir los gastos por Impresos y Publicaciones, correspondientes a pagos de suscripciones a medios impresos y al pago de las publicaciones de la normatividad expedida por la Entidad, entre otros, se proyecta la suma de \$55.000.000 pesos.

#### 2.1.8. Mantenimiento

Corresponde al costo del mantenimiento de los bienes inmuebles, equipos de cómputo, los vehículos, muebles y enseres, reparaciones eléctricas, servicios de aseo y cafetería y otros gastos de mantenimiento, los cuales demandan una partida de \$670.000.000 pesos, de acuerdo con los cálculos realizados con base en el presupuesto de la actual vigencia.

Igualmente se requiere dentro de las actividades de mantenimiento a la planta física, adecuar las oficinas de la CRC, con el propósito de hacer que las mismas sean menos convencionales y se vuelvan más funcionales, logrando contar con puestos de trabajo que vayan acorde con la implementación del teletrabajo. Para lograr lo mencionado, la CRC requiere un presupuesto de \$500.000.000.

#### 2.1.9. Comunicación y transporte

Los gastos en servicios de comunicaciones, transporte y mensajería se estiman en \$250.000.000 pesos.

#### 2.1.10. Capacitación bienestar social y estímulos

Corresponden a los costos de la capacitación, los incentivos, programas de bienestar y divulgación a través de seminarios, foros, congresos y talleres, entre otros gastos en que se incurre para el bienestar y capacitación de los funcionarios de la Entidad, los cuales de acuerdo con los programas planeados para el presente año se estiman en la suma de \$125.000.000 pesos.

Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 909 de 2004, que establece que las Unidades de Personal de las entidades, tendrán como función, diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

De otra parte, la Ley 1567 de 1998, en su Título II, establece el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, el cual está integrado por los programas de Bienestar Social e Incentivos, igualmente el artículo 69 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005 establece que las entidades deberán organizar programas de estímulos, con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados.

Con el propósito de cumplir con la normatividad vigente y seguir con el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios, la calidad de vida Laboral, la protección, servicios sociales, y crear un ambiente laboral propicio al interior de la Entidad, así como de reconocer el desempeño de los servidores públicos en niveles sobresalientes y de los equipos de trabajo, se requiere contar con los recursos para cumplir con esta finalidad.

#### 2.2. Impuestos, tasas y multas

Se estima por este concepto la suma de \$40.000.000 pesos, que contempla el pago de los impuestos de los vehículos \$1 millón y la suma de 39 millones de pesos para el pago del impuesto predial del bien inmueble adquirido por la Entidad para su sede administrativa.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 9 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

### 3. Transferencias

Se proyecta la suma 35.000.000 pesos, por concepto de la cuota de auditaje que debe pagar la CRC a la Contraloría General de la República correspondiente al año 2015, lo anterior teniendo en cuenta el valor del cobro de años anteriores por este concepto.

## II. Gastos de Inversión

Para adelantar las actividades programadas dentro de los proyectos de inversión de la Entidad, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- requiere que en las instancias correspondientes del Gobierno Nacional, le sea aprobado para la vigencia 2015, un presupuesto de \$11.668.500.000, distribuido de la siguiente manera en sus dos proyectos de inversión: Proyecto No.1184000010000 Asesoría, investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional”, rubro presupuestal C-510-400-1, por la suma de \$9.783.500.000, y proyecto No. 2011011000493 “Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC”, rubro presupuestal C-213-400-2 por la suma de \$1.885.000.000.

Con la expedición de las Leyes 1341, 1369 de 2009 y 1507 de 2012, el marco regulatorio que en materia de redes y servicios de TIC, postales y audiovisuales adoptó la CRC en ejercicio de las funciones que legalmente le han sido otorgadas, debe sujetarse a lo dispuesto en los principios orientadores definidos en la misma.

Adicionalmente, la misma Ley determina que la Comisión de Regulación de Comunicaciones será fortalecida para expedir el marco regulatorio aplicable a redes de telecomunicaciones de tal manera que éste se oriente hacia una regulación por mercados relevantes acorde con las necesidades de los usuarios, los postulados de la sociedad de la información y la convergencia tecnológica, y que el Gobierno Nacional con el liderazgo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones formulará un Plan Nacional de TIC, con el fin de promover el aprovechamiento de estas tecnologías, el desarrollo de la infraestructura necesaria y los mecanismos de apropiación de la misma.

En el marco del Plan Estratégico 2014-2018, se establece la siguiente Misión “La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente orientado a maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de todos los usuarios colombianos”.

En concordancia con la Política de Calidad y el Plan Estratégico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, donde nuestro compromiso se centra en el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, y en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el cual señala que la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá requerir para el cumplimiento de sus funciones información amplia, exacta, veraz y oportuna a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones a los que esta Ley se refiere, la CRC requiere soportar sus procesos y servicios sobre un sistema de información que permita consolidar información del sector TIC, Postal y de TV, de tal manera que esta sea el insumo fundamental para en análisis y toma de decisiones en materia regulatoria.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 10 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

A continuación se relacionan los proyectos que hacen parte de la Agenda Regulatoria, que están enmarcados en los objetivos estratégicos de la CRC, así como las actividades complementarias que se planea deben ser ejecutados durante el año 2015, a saber:

**Proyecto: No.1184000010000**

“Asesoría Investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional”, rubro presupuestal C-510-400-1.

**Proyectos en temas jurídicos de la Coordinación Resolución de conflictos y controversias.**

- Asesorías Jurídicas Especializadas.

La CRC requiere el acompañamiento y asesoría jurídica desde la perspectiva del derecho administrativo, constitucional y regulación económica, con el fin de desarrollar cabalmente y con apego a la normatividad vigente, las funciones encomendadas por la Ley 1341 de 2009, 1369 de 2009 y 1507 de 2012. En efecto, en la medida en que la intervención regulatoria es una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual se materializan postulados constitucionales es necesario el acompañamiento jurídico de un profesional experto en derecho constitucional, que otorgue los elementos de juicio requeridos para la adopción de las decisiones, en concordancia con las reglas propias del Estado social de derecho al que hace referencia la Constitución Política. Así, en la medida en que las actividades y actuaciones que desarrolla la CRC comportan actuaciones de carácter administrativo, se requiere de la asesoría propia de esta materia del derecho, con el objeto de resolver los retos y problemáticas que se presentan en el desarrollo de la función administrativa. Finalmente, dada la particularidad y especialidad de la regulación económica, se requiere también de un profesional con conocimientos de índole jurídico en materia de regulación, que conozca y entienda la dinámica económica del sector. De otra parte, la CRC también requiere del acompañamiento en el seguimiento, control y estrategia de defensa respecto de las demandas y demás actuaciones judiciales de las que es parte, lo cual está directamente relacionado con la efectiva defensa judicial de la entidad.

**Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Regulación de Protección al Usuario.**

- Medición de percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de comunicaciones

A partir de las competencias conferidas a la CRC, en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, y ante la necesidad de consolidar una regulación convergente en materia de calidad de los servicios de comunicaciones, que procure la prestación adecuada de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios, la CRC ha llevado a cabo análisis relativos a las características de dichos servicios.

A raíz de los análisis efectuados, la CRC ha reconocido la existencia de parámetros objetivos y subjetivos relacionados con la medición de las condiciones de prestación del servicio, que deben orientarse a representar no sólo los intereses de los proveedores del servicio sino también los de los usuarios, los cuales tienen derecho a acceder a las comunicaciones.

Es así como las diferencias entre la medición de las condiciones de calidad desde el punto de vista del operador, en contraste con la percepción que puede tener el usuario con relación al servicio que

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 11 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

recibe, puede generar discrepancias que revelan un problema de información asimétrica existente en este tipo de servicios.

En consideración a esta realidad, y teniendo en cuenta el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, mediante el cual se determina el deber de la CRC de establecer un régimen regulatorio que maximice el bienestar social de los usuarios, la CRC evidenció la necesidad de, obtener una aproximación técnica respecto de la satisfacción del usuario en la utilización de los diferentes servicios ofrecidos por los proveedores.

La Medición de Calidad de los servicios de Comunicaciones se inició en el año 2014 con el fin de levantar, depurar, procesar y analizar datos estadísticos, con el objetivo de medir el nivel de calidad de los servicios de comunicaciones (fijo y móvil de telefonía, internet y televisión). Dicha medición fue promovida por la Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios, teniendo en cuenta que la medición de la calidad del servicio a través de análisis de elementos subjetivos se convierte en una necesidad adicional para la CRC, dados los derechos de los usuarios establecidos en la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual entre varios temas determina que los proveedores deben preservar y proteger el principio de calidad.

De esta manera, mediante la encuesta de opinión a usuarios se medirán niveles de calidad del servicio desde la perspectiva de la percepción del usuario, información que permitirá generar estimaciones acerca de las prácticas de los proveedores en torno a la prestación del servicio. Siendo dicha medición un indicador de la conformidad de los usuarios con relación a la calidad de los servicios prestados por los operadores autorizados en el mercado. Vale la pena mencionar que esta Medición se enfoca en evaluar mediante la opinión de los usuarios las etapas de interacción que estos últimos experimentan en la relación que sostienen con los proveedores de servicios de telefonía móvil y fija e Internet móvil y fijo y en el segundo semestre se incluirá el servicio de televisión. Es decir, se pretende entender la experiencia en la oferta del servicio como tal, tanto de manera global como desagregada, así mismo se evaluará los canales de recepción de solicitudes dispuestos por los proveedores, la calidad en los mismos y el conocimiento y usabilidad de los canales de recepción de quejas y recursos por parte del usuario final, así como la solución de las diferencias que surgen en la relación proveedor usuario.

La encuesta telefónica para medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad en la prestación de los servicios de Televisión, Telefonía móvil y fija e Internet móvil y fijo, tiene que cumplir con una muestra para cada servicio evaluado, la cual debe ser representativa para el total nacional, es decir, debe contener información de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Pasto, Manizales, Neiva, Villavicencio y Montería. De igual manera se debe realizar una medición para Quibdó, Leticia y San Andrés, ciudades objeto de observación para la CRC. Dicha encuesta debe tener en cuenta los usuarios de los operadores de mayor representación en el mercado, es decir, Claro, Movistar, Tigo, ETB, UNE; Directv.

Durante el 2014, la Medición se está ejecutando para lo cual se presentarán dos informes de resultados, uno por cada trimestre, con excepción del servicio de televisión que solo contará con un informe de resultados el cual reflejará los resultados de la medición realizada en el segundo trimestre. No obstante para fines de desarrollar la actividad de manera continua la medición en el servicio de televisión también se realizará de manera trimestral con un total de dos trimestres por semestre y cuatro en un año. En línea con lo anterior y con el fin de mantener un seguimiento constante sobre los aspectos de la calidad de los servicios anteriormente mencionados, se precisa adelantar la medición durante el 2015, de manera que la CRC cuente con datos históricos sobre el particular.

- Estudios psicología del consumidor y economía del comportamiento

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 12 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

El objetivo principal del estudio es identificar los niveles de comprensión y análisis de los consumidores respecto del marco normativo, los documentos legales y los documentos de información que existen para el intercambio con los proveedores de servicios y para el ejercicio de los derechos de los usuarios de los diferentes servicios de comunicaciones.

Se requiere que los estudios de consultoría aborden, además de los temas de psicología del consumidor, metodologías de economía del comportamiento que cuenten con una investigación micro-económica para generar estimaciones costo/beneficio, que según la literatura, muestran tener una gran capacidad explicativa del comportamiento de los consumidores.

La metodología debe reflejar la estructura lógica y el rigor científico del proceso de investigación, empezando por la elección de un enfoque metodológico específico y finalizando con la forma como se van a analizar, interpretar y presentar los resultados. Deben detallarse los procedimientos, técnicas, actividades y demás estrategias metodológicas requeridas para la investigación. Deberá indicarse el proceso a seguir en la recolección de la información, así como en la organización, sistematización y análisis de los datos.

El resultado de los estudios permitirá desarrollar estrategias que permitan mejorar la comprensión del marco legal regulatorio en el campo de las comunicaciones en Colombia, lo cual requiere de un conocimiento profundo de los procesos de decisión de los consumidores y sus sesgos.

Lo anterior con el propósito de entender el por qué los consumidores toman decisiones sub-óptimas y si estas realmente están por debajo de niveles óptimos, con el objetivo de que la regulación sea una herramienta que facilite mejores decisiones de consumo sin afectar la libertad de elección de los usuarios.

- Mecanismos alternos de solución de conflictos entre operadores y usuarios

Mediante el proyecto de Revisión Integral al Régimen de Protección al Usuario, desarrollado por la CRC, se recogieron las inquietudes de los usuarios, los proveedores de los servicios de comunicaciones, las entidades de control y los gremios, con el objeto de identificar cuáles debían ser las medidas necesarias a implementar para maximizar el bienestar social de los usuarios.

Dentro de los resultados que arrojó el proyecto se encontró la dificultad que tienen los usuarios de las comunicaciones para ejercer de manera efectiva sus derechos, dada la complejidad y falta de claridad de la norma y la información que los proveedores suministran. Adicionalmente, se evidenció la dificultad que tienen los usuarios para ejercer sus derechos, como consecuencia de la complejidad de los trámites previstos para ello.

Consecuencia de lo anterior, la CRC consideró indispensable establecer mecanismos de autocomposición que faciliten, tanto a usuarios como a proveedores, la solución de sus diferencias. De esta manera, se planteó la necesidad de reformar el Régimen de manera tal que implícitamente incentive a los proveedores a solucionar, en el primer contacto con el usuario, cualquier controversia que éste le presente.

Para alcanzar el objetivo anterior, la CRC evaluó la conveniencia de incluir dentro del Régimen de Protección al Usuario medidas que flexibilicen los procedimientos en él establecidos, que generen incentivos y que reconozcan la posibilidad de un ejercicio automático de los derechos por parte de los usuarios. En el mismo sentido, estudió la pertinencia de incluir mecanismos alternativos de solución de controversias y autocomposición de las partes.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 13 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

Ahora bien, para alcanzar dichas finalidades, la CRC requiere formular y aplicar estrategias de solución de controversias en las diferentes propuestas regulatorias y así garantizar un mejor entorno para el logro común de la masificación del uso de las TIC. De esta manera, nace la necesidad de contratar a un experto en mecanismos autocompositivos y alternativos de solución de conflictos que brinde apoyo y acompañamiento en el desarrollo de los objetivos mencionados.

A partir de lo anterior la CRC logrará una mejora significativa en el manejo de las relaciones conflictivas entre usuario y proveedor, permitiéndole al usuario ejercer sus derechos de manera más efectiva y ahorrándole a ambas partes desgastes económicos y humanos. A través de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos se persigue lograr un impacto positivo en la sociedad y en la manera en que los diferentes agentes del sector de las comunicaciones resuelven sus diferencias.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría.**

- Seguimiento a la Implementación de Listas Positivas y Negativas – Hurto ETM

La CRC continuará el acompañamiento en la articulación de la estrategia nacional en contra del hurto de Equipos Terminales Móviles, en colaboración con Alta consejería para la Seguridad Ciudadana, Policía Nacional, Fiscalía y DIAN, con énfasis especial en el seguimiento a la implementación de la Decisión CAN 786 de 2013 y los demás acuerdos internacionales que en materia de bloqueo de IMEI se requieren en toda la región, en coordinación con la oficina internacional de MINTIC.

Lo anterior en cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1453/2011 o Ley de Seguridad Ciudadana y normatividad asociada que busca disminuir la incidencia del hurto de ETM como problemática nacional. Regulación que apoye el liderazgo de Colombia en la región para promover acuerdo internacionales en la lucha contra el tráfico de ETM.

- Seguimiento, asesoría y relaciones con la actividad Legislativa

La CRC como entidad de la rama ejecutiva depende en gran parte de lo que el legislativo disponga para su funcionamiento a través de nuevas iniciativas que cursen en el Congreso de la República, razón por la cual la entidad debe estar permanentemente sintonizada con la actividad del Congreso en los temas del sector TIC y asegurar así su participación oportuna en los temas que estén haciendo tránsito y tengan relación directa con la CRC, ya sea porque interviene en sus funciones o por que se relacionan con los temas que son de conocimiento de la misma. Con el fin de contar con la oportunidad de participación en las discusiones legislativas que afectan al sector TIC, mayor coordinación interinstitucional con entidades que permitan apoyar iniciativas que beneficien al sector TIC, incluyendo los usuarios de servicios TIC.

- Análisis de beneficios sectoriales luego del primer quinquenio de la Ley 1341 de 2009:

Desde el punto de vista económico y desarrollo del país es necesario analizar los aspectos positivos y negativos que ha tenido la ley 1341 de 2009 y las medidas regulatorias implementadas por la CRC. Esto con el fin de identificar los aspectos a mejorar en cuanto política y de la legislación y regulación vigentes. Con el desarrollo de este proyecto se suministra información sobre el estado del sector, la incidencia que han tenido la regulación y los aspectos sobre los cuales se debe profundizar o mejorar.

- Evaluación de marginalidad y exclusión digital

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 14 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

En la política sectorial y en las diferentes estancias estatales de reducción y eliminación de la pobreza y mejoramiento de las condiciones generales de la población, se evidencian las TIC como herramienta potencializadora del desarrollo. Se considera pertinente realizar un análisis de los avances sectoriales en materia de reducción de marginalidad y exclusión digital, en línea con los pilares del Plan Vive Digital. Con este proyecto se consigue mayor conocimiento usuarios TIC en la base de la pirámide y aportes que la CRC pueda adelantar.

- Gobernanza de datos TIC para apoyo a la gestión CRC

Definición de necesidades, generación de estándares y reglas para recolección de datos sectoriales, políticas de manejo de información, ajuste de procesos, calidad de datos, integración de plataformas TI, generación de recomendaciones para áreas de regulación, monitoreo y generación de reportes de negocio, y las herramientas informáticas para ejecutarlas (sw) Por ejemplo, teniendo en cuenta que el dinamismo del sector y que la CRC adelanta la regulación por mercados relevantes, es pertinente implementar una plataforma de información a través de la cual, de manera automática, se realice el monitoreo de diferentes los mercados, confirmando su relevancia, cuotas de mercado, situaciones de dominancia y comportamiento de precios, etc.

El impacto es positivo en la medida que se dispone de información suficiente y específica, oportuna y comparable sobre el comportamiento de cada mercado relevante y facilita la implementación de medidas regulatorias para promover la competencia e incrementar el bienestar de los usuarios.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Financiera y Contable.**

- Impacto regulatorio 2012 – 2014

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, cada tres años las comisiones de regulación deben presentar un informe que resuma los efectos del marco regulatorio expedido sobre la sostenibilidad, viabilidad y la dinámica del sector de las telecomunicaciones en Colombia, en los términos establecidos en el citado Decreto. En el 2015 se cumple el periodo a partir del cual se debe iniciar la medición del impacto de las medidas regulatorias desarrolladas en los años 2012 a 2014.

- Separación contable

Como fruto del estudio de las ofertas empaquetadas de los PRST se estimó relevante establecer un régimen regulatorio de imposición de obligaciones de por parte de los PRST y operadores de televisión por suscripción de llevar una contabilidad separada por servicios, con el fin de que la CRC cuente con información detallada de las imputaciones de costos de los operadores y de esta manera prever potenciales fallas de mercado relacionadas con subsidios cruzados entre servicios. En la actualidad se está desarrollando el proyecto regulatorio y se estima necesaria la contratación de una firma consultora que apoye a la CRC en la revisión de los reportes que envíen los operadores en relación con el cumplimiento de los objetivos regulatorios.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Regulación de Mercados.**

- Permanencias mínimas - fase II

Es importante identificar las condiciones regulatorias y de mercados bajo las cuales se suscriben cláusulas de permanencia mínima en contratos de prestación de servicios fijos (telefonía local, acceso

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 15 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

fijo a Internet y televisión por suscripción), así como el beneficio que obtienen los usuarios cuando hacen uso de éstas y las consecuencias económicas de la terminación del contrato estando vigente la cláusula de permanencia mínima.

Se espera que la eliminación de CPM se traduzca en un aumento en el bienestar de los consumidores. La flexibilización del mercado va en línea con los objetivos planteados en el Plan Vive Digital, en particular, un mayor acceso a servicios móviles.

- Revisión e los cuatro mercados relevantes de datos y acceso a Internet –Fase II

La calidad y acceso a la información de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores del servicio de televisión y operadores de servicios postales son un insumo esencial para hacer seguimiento a las condiciones de mercado e identificar señales que permitan evidenciar la necesidad de intervención.

Un adecuado seguimiento a los mercados del sector de telecomunicaciones, puede traducirse en un marco regulatorio y un soporte institucional encaminado a la promoción de la competencia y el desarrollo del propio sector.

- Seguimiento a eliminación de cláusulas de permanencia

La entrada en vigencia de la eliminación de cláusulas de permanencia implica una dinámica distinta para el sector. Es necesario estudiar el impacto en término de la oferta y precios de los terminales móviles, así como el efecto en el bienestar de los consumidores. Dada la falla de mercado identificada se hace necesario el monitoreo de los efectos tanto sobre los usuarios como sobre la competencia del mercado de las medidas establecidas en la resolución. Los efectos positivos de la medida (reducción en tarifas, mejora en calidad de prestación de servicios, mayor acceso de los usuarios a los servicios, etc.) pueden traducirse en una más rápida maduración del mercado, y por tanto, en mejores condiciones de competitividad.

- Identificación de diferenciación de productos y poder de mercado en los mercados relevantes del sector de la telecomunicaciones

Identificar claramente la estructura del mercado (tamaño de las empresas, diferenciación de productos, potenciales competidores, restricciones de capacidad, etc.) permite precisar el tipo de intervención que puede tener mayor impacto en la promoción de la competencia y evitar abuso de posición dominante o algún otro tipo de prácticas anticompetitivas.

Las fallas estructurales de los mercados conllevan restricciones en la implementación de medidas regulatorias. Identificar las condiciones y factores en las que opera el mercado permite tener una mejor comprensión de la efectividad de las medidas impuestas, y en ese sentido precisar los diferentes niveles de actuación.

- Modelo de convergencia

Las continuas transformaciones de las TIC generan transformaciones en las economías locales, regionales y nacionales en economías de red, con claros efectos en los procesos de convergencia. Identificar estos efectos permite anticiparse a aspectos y políticas regulatorios.

Uno de los objetivos del plan nacional de desarrollo es reducir las diferencias regionales, generar mayor convergencia y desarrollo entre regiones. Anticiparse a las dinámicas del sector, permite crear estrategias para promover, no solo la competencia, sino la competitividad del sector. La entrada en

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 16 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			



vigencia de nuevos TLC exigen estar en línea con los estándares internacionales. En ese sentido, las TIC son fundamentales en el desarrollo y promoción de la innovación.

- Efecto en el mercado de la fusión TIGO-UNE

La eventual fusión de TIGO-UNE puede tener un impacto importante en la estructura del mercado, tanto en términos de participación de cada una de las empresas que conforman el mercado, como de los precios y los beneficios a los consumidores.

Las tendencias a la globalización obligan a las empresas a pensar en la forma como pueden organizarse y orientar el negocio. La integración horizontal, la integración vertical y los conglomerados tienen consecuencias importantes en términos de costos de transacción, economías de escala, información y eficiencias productivas.

- Incidencia de las nuevas tecnologías y servicios en la relación de consumo ente los servicios fijos y móviles (telefonía e Internet banda ancha)

La consolidación de la prestación del servicio 4G, la masificación de las ofertas comerciales enfocadas principalmente en datos móviles, y el fortalecimiento de las ofertas empaquetadas de 4P, hacen necesario evaluar la relación de consumo (sustitubilidad o complemento) entre el Internet fijo de Banda Ancha y el Internet Móvil de Banda Ancha, con el fin de promover la competencia, mediante la identificación y mitigación y/o corrección fallas de mercado o prácticas anticompetitivas.

La implementación de nuevas tecnologías en el sector de las TIC tiene gran incidencia en las formas de organización, los procesos de producción y la interacción de las empresas y los consumidores. La información y el conocimiento se convierten en insumos importantes para las economías con alta dependencia de los servicios, determinar la forma como los sectores se interrelacionan y la forma como los consumidores toman decisiones.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Atención al Cliente**

- Ejecución estrategia para la utilización de mecanismos alternativos de Solución de Controversias entre los proveedores y los usuarios, previo a la reclamación en sede de la empresa.

Con este proyecto, se busca establecer la posibilidad de que el usuario pueda acudir a una instancia previa al inicio de su reclamación ante el proveedor, y de esa manera ofrecerle la posibilidad que su inconformidad pueda ser resuelta de manera ágil y efectiva.

En este escenario, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, intervendrá en calidad de conciliador o mediador frente a las divergencias que se presentan en la relación usuario – proveedor.

Igualmente, la presente iniciativa pretende generar nuevas herramientas que protegen al usuario y garanticen una interacción de manera más oportuna y de calidad con los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

- Recepción de correspondencia en ciudades capitales diferentes a la sede de la entidad

El propósito de este proyecto es el de dar aplicación a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, así como a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 19 de 2012, para la racionalización de trámites

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 17 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

en la presentación de solicitudes, quejas o reclamos a los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad.

De igual forma, se busca que todos los ciudadanos de diferentes ciudades del país, puedan acudir a la CRC y que ésta a su vez, pueda garantizar una interacción oportuna y con calidad a cada uno de sus requerimientos, así como la accesibilidad y eficacia de los servicios que presta.

### Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Infraestructura

- Desarrollos regulatorios en materia de infraestructura de Televisión

En desarrollo de las facultades dadas a la CRC en materia de televisión contenidos en la Ley 1507 de 2012, a lo largo de las dos últimas vigencias esta Entidad ha venido aproximándose a las condiciones de prestación de dicho servicio en sus diferentes modalidades, con especial énfasis en aspectos relativos a la TDT. Como resultado de estas tareas, han sido expedidas normas técnicas a ser aplicadas en relación con este último servicio, así como condiciones que deben ser cumplidas por los aparatos receptores del mismo. Adicionalmente, durante la vigencia 2014 se concretarán estudios en materia de condiciones de recepción de TV abierta, compartición de infraestructura y calidad del servicio.

Si bien la aproximación antes resumida ha permitido complementar el marco regulatorio previamente establecido por la autoridad competente en materia de televisión (CNTV), se observa necesario continuar desarrollando actividades relativas a este servicio, de manera tal que su prestación se dé en condiciones apropiadas para los usuarios y/o televidentes. En razón de ello, se considera pertinente continuar adelantando acciones tendientes a contribuir con el efectivo despliegue de la TDT en el país, con miras a efectuar una transición apropiada para todos los agentes involucrados en la misma.

Adicionalmente, se considera necesario continuar el desarrollo del proceso articulado y coordinado de armonización regulatoria con la ANTV y la ANE, de manera tal que se observen potenciales necesidades a ser atendidas en materia de aspectos técnicos a ser implementados o actualizados.

- Actualización del marco regulatorio en materia de provisión de contenidos y aplicaciones (PCA)

El marco legal contenido en la Ley 1341 de 2009 extiende el ámbito de análisis del sector, pasando de las telecomunicaciones en su contexto tradicional, a un concepto de comunicaciones, dentro del cual se integran dentro de la cadena de valor de prestación de los servicios otros actores, entre ellos, los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA).

A partir de esta consideración, durante los años 2011 y 2012 la Comisión adelantó aproximaciones iniciales respecto de estos últimos agentes, encontrando necesario el establecimiento de condiciones técnicas generales que facilitarían su acceso específico a proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, particularmente a través de mensajes de texto – SMS. Posteriormente, durante los años 2013 y 2014, dicha aproximación se reforzó haciendo énfasis en servicios financieros móviles, incluyéndose algunas disposiciones relativas a la plataforma USSD, la cual posee algunas características similares a las observadas en SMS.

Teniendo en cuenta dichos avances, y observando una clara tendencia a la migración a esquemas de interacción que se encuentran más basados en aplicaciones específicas (Apps) y a la masificación de las mismas, se observa pertinente desarrollar estudios técnicos en esta materia, a fin de garantizar un acceso efectivo por parte de los proveedores de las mismas a los dispositivos móviles, y en caso pertinente, establecer recomendaciones o condiciones regulatorias que propendan por un uso efectivo

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 18 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

de las mismas. En todo caso, esta aproximación deberá partir de la aplicación de principios previamente definidos en materia de neutralidad de red, los cuales podrán también ser sujetos de ajuste en caso de identificarse tal necesidad.

- Regulación de redes en convergencia

La Ley 1341 de 2009 otorga competencias a la CRC en materia de regulación de aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión. Bajo este contexto, la regulación se ha enfocado en aspectos tales como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, lo cual se consolida en las disposiciones contenidas en el régimen de acceso y uso de redes establecido en la Resolución CRC 3101 de 2011.

Si bien dichos elementos de referencia constituyen la base para las condiciones de acceso e interconexión en el país, se observa necesario continuar profundizando el mismo en aspectos específicos, asociados a la definición de condiciones que puedan contribuir a fomentar el despliegue de redes de acceso de fibra óptica en las ciudades del país, así como también a mejorar la eficiencia de las interconexiones orientando las mismas hacia el uso del protocolo IP, con base en el avance tecnológico obtenido en los últimos años. En forma complementaria, se considera pertinente adelantar estudios en materia de estándares de intercambio de información M2M, así como también continuar profundizando en aspectos técnicos asociados a la promoción de la adopción del protocolo IPv6 en el país.

- Compartición de infraestructuras internas de telecomunicaciones

Teniendo como objetivo promover la competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones y televisión, así como facilitar la elección de los proveedores por parte de los usuarios de dichos servicios, la CRC expidió la Resolución CRC 4262 de 2013, por medio de la cual se establece el reglamento para redes internas de telecomunicaciones para redes sometidas al régimen de propiedad horizontal (RITEL). Dicho reglamento entrará en vigencia en el país a partir del 1º de agosto de 2014, siendo aplicable a obras que soliciten su licencia de construcción desde esa fecha.

Si bien dicha aproximación constituye un punto de partida para la definición de condiciones asociadas a este tipo de infraestructuras, se observa la necesidad de continuar profundizando en esta materia en los próximos años, bien sea en su aplicación otro tipo de construcciones, o en lo relativo al uso de tecnologías inalámbricas de acceso cuando las mismas se ubican en interiores. Dichos elementos constituyen un insumo relevante para la definición de nuevas condiciones que deberán ser incluidas en la primera revisión del RITEL, la cual deberá ser expedida en el año 2016, por lo cual los insumos para su aplicación deben ser estudiados y discutidos desde el segundo semestre de 2015.

- Servicios técnicos profesionales en materia de ingeniería

Considerando el contexto de la CRC, el cual se orienta a promover la competencia y la inversión a través de la construcción de mercados competitivos en el sector TIC que permitan que la población tenga acceso a la sociedad de la información y se apropie de sus beneficios, además de las acciones previamente identificadas en materia de regulación de infraestructura, se observa necesario en consonancia con la visión, misión y objetivos estratégicos trazados, se realicen análisis técnicos que permitan sustentar actuaciones regulatorias específicas y complementarias, así como apoyar desde dicha perspectiva la solución de controversias que surjan en torno a lo dispuesto en la regulación vigente.

- Revisión de regulación técnica en materia de servicios postales

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 19 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

En el marco de las facultades otorgadas a la CRC en la Ley 1369 de 2009, esta Entidad adelantó entre los años 2010 y 2012 diferentes iniciativas en materia de servicios postales, orientadas a la consolidación de un marco regulatorio pertinente para dicho sector. En materia de infraestructura, fueron determinadas condiciones regulatorias relacionadas con calidad de los servicios, y se estudiaron aspectos relativos a la interconexión entre operadores y las condiciones asociadas al peso máximo de objetos, encontrando sobre estos dos últimos aspectos que en su momento no era necesaria la definición de regulación por parte de la CRC.

Transcurridos casi cuatro años desde la revisión de dichas temáticas, se observa pertinente evaluar de nuevo las mismas a partir del desarrollo del mercado en dicho período, a fin de determinar si las condiciones del mismo se han modificado, y en caso necesario, adoptar medidas regulatorias orientadas a mejorar las condiciones de competencia y la calidad de prestación del servicio hacia los usuarios.

### **Proyectos relacionados con la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones.**

- Asesor jurídico en temas internacionales

Prestación de servicios para asesorar y apoyar a la CRC en el seguimiento de las actividades realizadas por las diferentes agencias mundiales y acompañar a la CRC en la ejecución de las actividades que en materia internacional deba efectuar, tales como apoyo en las respuestas a consultas y solicitudes, apoyo en los comentarios a los documentos de las negociaciones de los tratados de libre comercio, apoyo en el desarrollo de los acuerdos bilaterales, entre otros.

- Estudios de la OCDE

Estudios sobre la CRC y el sector TIC debido al proceso de adhesión

- Comunicación Externa

Apoyo en la difusión a través de los medios de comunicación, prensa, televisión, radio y portales especializados a nivel nacional, regionales e internacional la actividad.

- Operador Logístico

Contratación de un operador logístico que suministre los servicios de transporte aéreo y terrestre, alojamiento, alimentación, acompañamiento y organización de la logística de eventos requeridos por la CRC en el año 2015.

- Agencia de Comunicación Estratégica y Organizacional

Contratación de una empresa que apoye las actividades de comunicaciones estratégica y organizacional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

- Convenio Interadministrativo Imprenta

Servicios de pre-prensa, fotomecánica e impresión offset de las publicaciones gráficas e impresas y de material POP que requiera la CRC para las actividades de divulgación e información y que se ajusten

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 20 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

al Manual de Imagen de la entidad y al propósito de posicionarla como una entidad técnica, eficiente y transparente en su gestión.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Gestión Financiera y Planeación.**

Desarrollo organizacional de actividades tendientes a apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. Incluye la capacitación de funcionarios en temas de evaluación de proyectos, planeación estratégica, elaboración de documentos regulatorios, desarrollo de talleres de mediación y negociación, entre otros.

- Medición del Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos de la CRC-NSU

Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, frente a los Servicios prestados por la Entidad.

- Herramienta de Gestión de la CRC

Soporte, mantenimiento, actualización de versiones disponibles, ajustes y nuevos desarrollos que se requieran para el buen funcionamiento de la herramienta de gestión de la Entidad. Le permite a la Entidad contar con un sistema integrado desde donde se puede realizar el reporte, la interacción y seguimiento de los diferentes sistemas de gestión con que cuenta la entidad por parte de todos los funcionarios. Esos sistemas de gestión son SGC, BSC.

- Proyectos en temas de la contribución

La CRC requiere desarrollar este proyecto análisis de los estados financieros reportados a la CRC, base para el cálculo de la contribución y realizar el seguimiento del recaudo de la misma, con el fin de garantizar que el valor cancelado por este concepto por parte de los operadores sometidos a la regulación de la CRC, sea lo que corresponde de acuerdo a los ingresos reportados por los mismos; garantizando así que la Entidad cuente con la consecución de los ingresos necesarios para financiar su presupuesto (Auditoría a la contribución). Adicionalmente se requiere la Asesoría en el tema del régimen sancionatorio respecto a las contribuciones que deben pagar a la CRC desde el punto de vista tributario en razón a que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 Art. 11 Literal f) corresponde a la CRC establecer los procedimientos para la liquidación y pago de la contribución, así como ejercer las correspondientes funciones de fiscalización, imposición de sanciones y cobro coactivo.

### **Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Administrativa.**

- Clima Organizacional

Desde una visión administrativa, como parte de los objetivos estratégicos de la Entidad, en la que los programas se orientan al mejoramiento de la gestión institucional, el clima organizacional es un elemento en el cual intervienen factores que repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización, así como en su comportamiento, lo que genera una gran variedad de consecuencias para la Entidad como, por ejemplo, la productividad, la satisfacción, la rotación, la adaptación, entre otras.

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 21 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

## 2 Proyecto: No. 2011011000493

“Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC”, rubro presupuestal C-213-400-2.

Para asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, de tal manera que la Entidad afiance la participación en la era digital de la sociedad de la información se requieren recursos para la vigencia 2015 por la suma de \$1.885.000.000 pesos.

### Actividades:

Para el desarrollo del proyecto planteado se han definido las siguientes actividades que abarcan el cumplimiento del objetivo:

- Adquisición e Implementación de la Plataforma para el monitoreo de mercados y manejo de trámites en línea de la CRC.

Se requiere de las herramientas tecnológicas (HW) que permitan el manejo de metadata, validar la calidad de la información reportada por los PRSTs y los Operadores Postales en cumplimiento de la regulación, teniendo en cuenta los criterios de gobernanza de datos que adopte la CRC. Incluye garantía y mantenimientos preventivos

- Hosting para trámites CRC/ portal de transparencia/ portal usuarios

En aras de apoyar a los usuarios de servicios con TIC es necesario implementar el portal que la CRC desarrolle para disponer de contenidos especializados e interactivos, en un centro de datos externo que tenga las capacidades tecnológicas adecuadas en materia de confiabilidad, seguridad y disponibilidad. Condiciones que también aplican al manejo de trámites propios de la CRC, que no correspondan a reportes propios del SII

- Actualización tecnológica SII-SIUST

SIUST contiene funcionalidades propias de la CRC, alojadas en servidores administrados por el MinTIC, con fuentes que tienen más de 5 años con una obsolescencia tecnológica que es necesario corregir, con el fin de incrementar calidades sistémicas tales como disponibilidad, rendimiento y mantenibilidad del código.

- Desarrollos de nuevos formatos de reportes requeridos en proyectos regulatorios

Desarrollo de formatos según avances de agenda regulatoria y en especial la actualización derivada de la revisión de simplificación normativa que será adelantada en el año 2014

- Gobierno en Línea

Desarrollos en trámites, certificaciones, datos abiertos, e intercambio de información para cumplimiento de las directrices de Gobierno en Línea.

- Generación de Informes operativos seguimiento reportes

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 22 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

Desarrollos en Qlikview, para apoyar la generación de reportes en línea tácticos y operativos a partir de la información del SIUST-Colombia TIC.

Para garantizar una infraestructura informática robusta, segura y de última generación que permita salvaguardar la información de la entidad, es necesario mantener sus recursos de hardware, canales de comunicación y equipos periféricos totalmente actualizados de acuerdo con las últimas tendencias tecnológicas, tanto para su uso interno como para la atención de sus clientes externos, que incluya las medidas de seguridad suficientes que garanticen la protección de la información, los datos personales y los activos de información con que cuenta la CRC. Para el efecto, se requiere el desarrollo de actividades tales como:

- Reposición de equipos de cómputo que deben ser reemplazados debido a su situación de obsolescencia
  - Actualización y redundancia del sistema firewall en la Entidad.
  - Ejecución de la fase de hacer del SGSI (Redundancia)
  - Renovación de equipos periféricos y control perimetral de la CRC
  - Renovación de equipos wireless de la Entidad.
  - Provisión de los canales de comunicación adecuados para el cumplimiento de la Misión
  - Provisión del sistema de correo electrónico para los funcionarios de la Entidad
- Provisión de los acuerdos de soporte y licenciamiento del software de base utilizado por la Entidad

Para garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas de información de apoyo e internos empleados por la CRC, así como la correcta interoperabilidad entre ellos y los sistemas misionales, es necesario establecer contratos de actualización y soporte que aseguren las actualizaciones y/o correcciones y/o soporte ante fallas que se puedan presentar. Por lo tanto se requiere De esta forma se establecerán contratos de actualización y soporte para los aplicativos de apoyo con que cuenta la entidad como son:

- Renovación del contrato de licenciamiento de la Plataforma de la Entidad
  - Renovación de los contratos de mantenimiento a los servidores de la Entidad
  - OnBase – Sistema de Gestión Documental.
  - Humano – Sistema de Nomina y Recursos Humanos.
  - Antivirus.
  - CCTV y Control de Acceso.
  - Herramienta de Gestión.
  - Licenciamiento de Oracle, PL-SQL
  - Certificados digitales.
  - Sistema Novasoft.
  - UPS y sistema eléctrico regulado
  - Aires Acondicionados.
  - Mantenimiento al sw de backup.
  - Planta Telefónica.
  - Impresoras y Periféricos incluyendo sw de administración
  - Soporte Plataforma Sistemas Operativos Server y Desktop
  - Actualización licenciamiento Econométrico
  - Mantenimiento al Portal WEB e Intranet
- Desarrollo e implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 23 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			

Comprende el desarrollo e implementación de los proyectos y/o actividades establecidas en la mencionada estrategia durante la vigencia 2014, de acuerdo con el plan de implementación que para el efecto establezca la CRC.

Por lo anteriormente manifestado, la Comisión de Regulación de Comunicaciones agradece la gestión para la aprobación de la totalidad los recursos acá solicitados, dado que son fundamentales para continuar con el desarrollo de las actividades propias de la misión de esta entidad.

Con un cordial saludo,

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

Elaboró: Amparo Espitia Peña  
Revisó: Diana Wilches Torres  
Aprobó: Zoila Vargas Mesa

Anteproyecto presupuesto 2015	Cód. Proyecto:14000	<b>Página 24 de 24</b>	
Elaboró: Amparo Espitia Peña	Actualizado: 20/03/2014	Revisado por: Coordinación Gestión Financiera	Fecha revisión: 21/03/2014
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 27/02/2014			