

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Vigencia 2023
Planeación Estratégica

Juan Pablo Hernández
Coordinador de Planeación Estratégica (E).

Enero de 2023

CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	4
Alcance	4
Normatividad	4
Marco Institucional	7
Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025	7
Estructura Organizacional	9
Sistema Integrado de Gestión	11
Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública	15
Gestión Integral del Riesgo de Corrupción	16
Estado Abierto	17
Redes Institucionales y Canales de Denuncia	18
Transparencia y Acceso a la Información Pública	20
Legalidad e Integridad.....	21
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	23
Iniciativas Adicionales	25
Control de Cambios	26
Anexos. Hoja de Ruta Anticorrupción 2023 y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023	27

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a través del presente documento, da a conocer el Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual se desarrolla de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, “Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público”, el cual modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”, estableciendo lo siguiente: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”.

En virtud de lo anterior, es importante resaltar que la obligación de elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se sustituye por la de elaborar y publicar el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Así mismo, teniendo en cuenta el párrafo tres del artículo 31 de la Ley 2195, el cual establece que será la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República el ente encargado de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que debe cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública, la CRC elabora la primera versión de este Programa en el marco de la “fase de alistamiento”, como fue denominada por dicha Secretaría¹, y será susceptible de modificaciones, conforme a la expedición de los lineamientos anteriores.

A continuación, se desarrollan los componentes que conforman el Programa de Transparencia y Ética Pública y la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023.

¹ Transmisión “Preguntas frecuentes sobre Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público” del jueves 24 de noviembre en Facebook de la Secretaría de Transparencia. Enlace: <https://fb.watch/hGQ-euGUrf/>

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Objetivo

Implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

Alcance

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplica para todos los servidores públicos, colaboradores y grupos de valor involucrados en el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación de la Entidad.

Normatividad

El diseño e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

“ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PÚBLICO.

Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:

Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

PARÁGRAFO 1. En aquellas entidades en las que se tenga implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, este deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

PARÁGRAFO 2. Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 3. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este Artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación

PARÁGRAFO 5. La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos en el Decreto Ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.

La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto Ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.”

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Marco Institucional

Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025

En el Plan Estratégico Institucional CRC 2021-2025 se definen el propósito superior, la misión y la visión, así como los pilares estratégicos y objetivos institucionales:

Propósito Superior

Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Misión

Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo.

Visión

Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

Pilares y Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos definidos buscan materializar la estrategia, estableciendo indicadores con metas claras que permitan evaluar su cumplimiento y crear una alineación organizacional que garantice que toda la Entidad esté encaminada en la misma dirección, los cuales se describen a continuación:

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Pilar Estratégico 1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

- P1.01. Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como la prestación de servicios en condiciones de calidad.
- P1.02. Garantizar el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales y la formación de audiencias.
- P1.03. Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias.

Pilar Estratégico 2. Gestión de Grupos de Valor

- P2.01. Fortalecer el posicionamiento de la CRC como el regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales.
- P2.02. Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de audiencias y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados.

Pilar Estratégico 3. Mercado y Competencia

- P3.01. Promover el acceso, uso eficiente y compartición de infraestructura de comunicaciones y otros sectores para aumentar la oferta de servicios y el despliegue de redes.
- P3.02. Fomentar la competencia y la inversión en los mercados de comunicaciones para garantizar la asequibilidad a servicios de calidad.
- P3.03. Resolver controversias entre los agentes del sector de las comunicaciones de manera oportuna.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Pilar Estratégico 4. Innovación y mejora regulatoria

- P4.01. Fortalecer un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación en el sector de comunicaciones.
- P4.02. Fortalecer la aplicación de criterios de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente que involucre de manera activa a todos los grupos interesados en su diseño, construcción, divulgación y comunicación.
- P4.03. Consolidar un marco de gobernanza de datos que garantice su disponibilidad, integridad, usabilidad y oportunidad.

Pilar Estratégico 5. Fortalecimiento institucional

- P5.01. Generar un ambiente y cultura organizacional que propicien la adopción de los valores institucionales, la responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- P5.02. Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales.
- P5.03. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados con la estrategia de esta.

Estructura Organizacional

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

La Entidad realiza estas actividades teniendo como objetivo que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. Así mismo, regula las redes y los servicios

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

de comunicaciones, incluidos los servicios postales, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

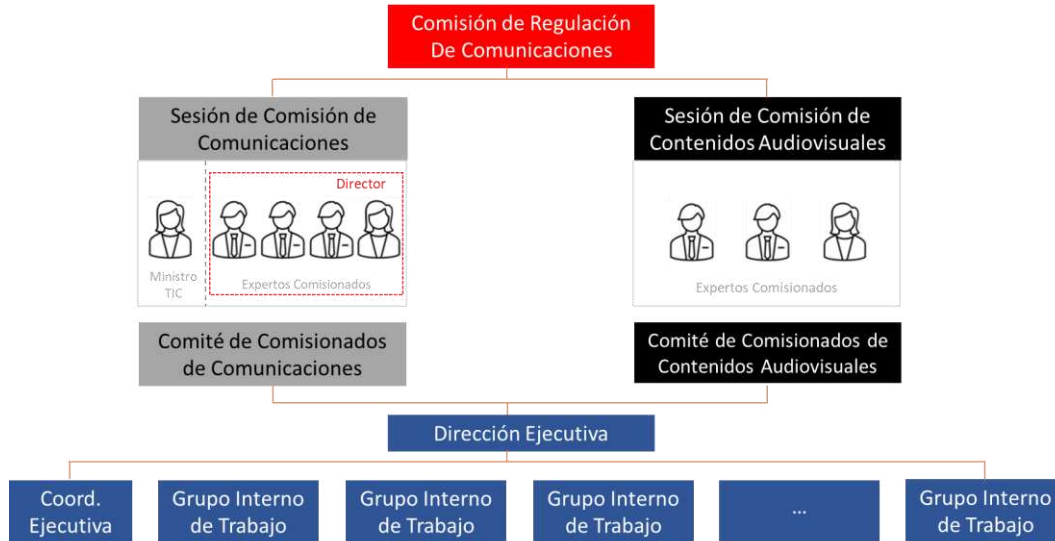
Para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionan y deciden los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, la Comisión tiene la siguiente composición:

- Sesión de Comisión de Comunicaciones: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas a la provisión de redes y servicios de comunicaciones. Está integrada por tres Comisionados elegidos a través de concurso público y, además, tienen asiento el (la) ministro(a) de las TIC y un Comisionado designado por el presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles. Además, uno de los Comisionados de esta Sesión, en forma rotatoria, ejerce las funciones de director/a ejecutivo(a) de la CRC.
- Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales: Es la instancia responsable de las funciones de la Comisión asociadas al pluralismo e imparcialidad informativa, así como de la difusión, protección y defensa de los usuarios de servicios audiovisuales. Está integrada por tres comisionados: uno elegido por los operadores públicos regionales de televisión y dos a través de concurso público quienes representarán a la sociedad civil y al sector audiovisual. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

El artículo 17 de la Ley 1978 de 2019 define las instancias de sesión, decisión y demás elementos que harán parte de la composición de la CRC, como lo son las dos Sesiones descritas anteriormente, la Dirección Ejecutiva y la existencia de una Coordinación Ejecutiva. Además de estos elementos, la CRC cumple sus funciones con el apoyo de grupos internos de trabajo, definidos en su reglamento interno.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ilustración 1. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración propia.

Sistema Integrado de Gestión

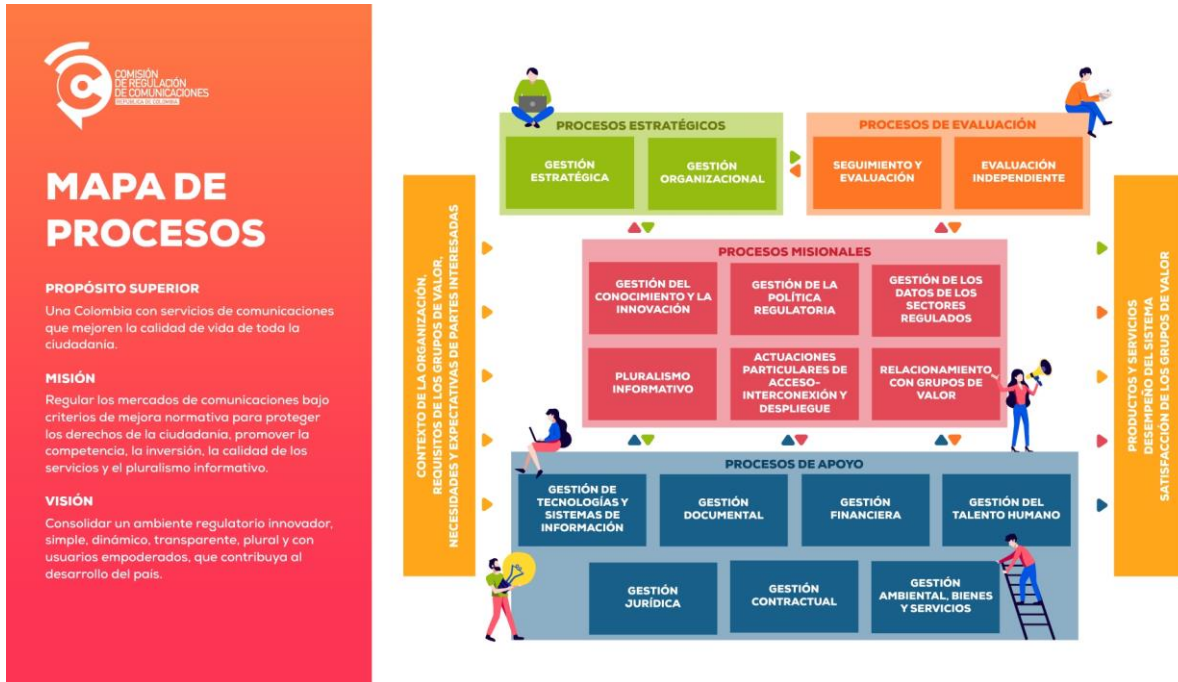
Modelo de Operación por Procesos

La CRC establece, a partir de la identificación de sus procesos y sus interacciones, su Modelo de Operación por Procesos, el cual enmarca el planear, hacer, verificar y actuar del ciclo de gestión de la Entidad (ciclo PHVA), incorporando un enfoque sistémico que permite lograr el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacionales y la mejora continua.

Además, la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 desde el año 2003. En la actualidad, la CRC cuenta con 17 procesos, los cuales se muestran en el siguiente mapa.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 11 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ilustración 2. Estructura de la CRC



Fuente: Elaboración propia.

Política del Sistema Integrado de Gestión

El compromiso de la CRC con el Sistema Integrado de Gestión se enfoca en el mejoramiento continuo de los procesos y de los productos y servicios, con el fin de regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo, de manera eficaz, eficiente y efectiva, enmarcados dentro del propósito superior y la misión y la visión institucional.

Adicionalmente, la CRC se compromete con gestionar la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos de gestión y corrupción que se puedan presentar en la operación de sus procesos, con el

Programa de Transparencia y Ética Pública		Cód. Proyecto: N/A	Página 12 de 27
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los requisitos de los productos y servicios prestados y con la protección y la seguridad de la información.

De igual forma la Entidad se compromete con la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos sus colaboradores al propiciar un entorno de trabajo seguro y fomentar estilos de vida saludables, para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, con el fin de mantener el bienestar físico, mental y social de los integrantes de la CRC.

La Comisión también se compromete en realizar actividades tendientes a la Responsabilidad Social Institucional, manteniendo un comportamiento ético y transparente al responder por los impactos de las decisiones que toma, dar respuesta a los grupos de valor ante sus necesidades, apalancado y alineado con la estructura organizacional y operativa establecidas.

Así mismo, para la protección del medio ambiente, la CRC está comprometida en prevenir y controlar los impactos ambientales que pueden generar las actividades de la Entidad, promoviendo un ambiente sano y sostenible.

Lo anterior se logra con la ejecución del Plan Estratégico Institucional, la participación de personas competentes para el desarrollo de los proyectos y actividades con calidad, oportunidad y seguridad, actuando con imparcialidad y transparencia, utilizando adecuadamente las herramientas de gestión establecidas, el compromiso con las buenas prácticas estadísticas y cumpliendo los requisitos legales aplicables.

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.
2. Controlar el avance de los proyectos de las Agendas Regulatorias.
3. Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico de la CRC.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 13 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

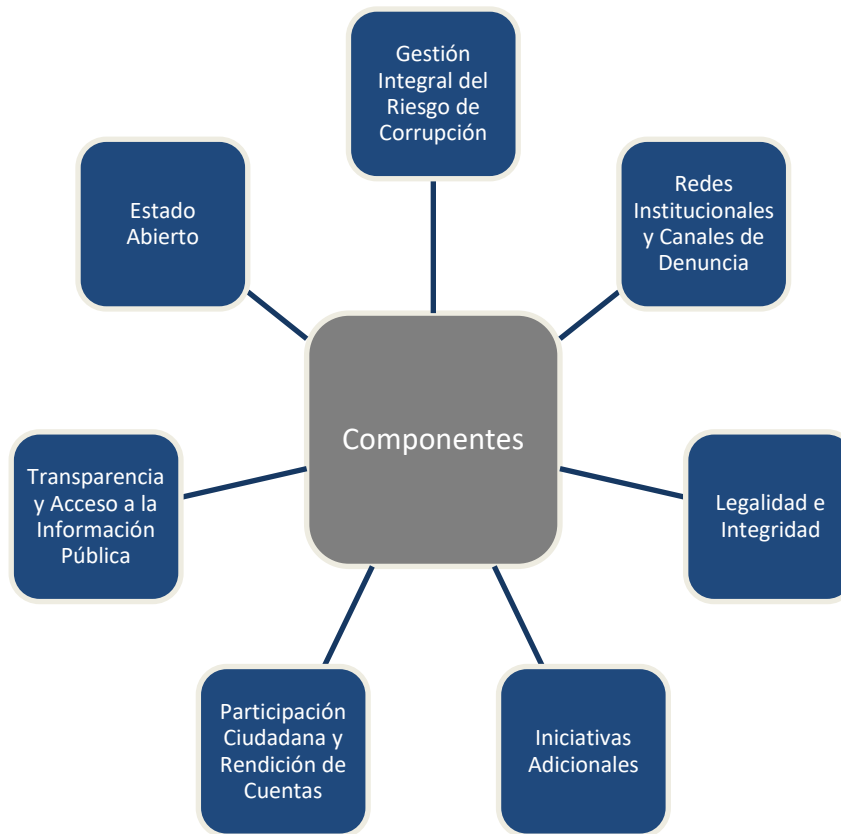
4. Cumplir el Plan de Acción anual de la CRC.
5. Obtener un buen nivel de Satisfacción de los grupos de Valor.
6. Administrar eficientemente los riesgos de gestión y de corrupción en la Entidad.
7. Garantizar la gestión eficiente de recursos.
8. Implementar Herramientas tecnológicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
9. Garantizar la continuidad en las operaciones de los recursos tecnológicos.
10. Gestionar la salud y seguridad de los trabajadores de la CRC, de manera eficaz.
11. Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
12. Prevenir y controlar los impactos ambientales que generan las actividades y servicios que presta la CRC.
13. Garantizar la sostenibilidad ambiental en las actividades desarrolladas por la CRC.
14. Cumplir las normas legales vigentes.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 14 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública

Los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública articulan y desarrollan los temas establecidos en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

Ilustración 3. Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública



Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.²

² Transmisión "Preguntas frecuentes sobre Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público" del jueves 24 de noviembre en Facebook de la Secretaría de Transparencia. Enlace: <https://fb.watch/hGO-euGUrf/>

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 15 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Gestión Integral del Riesgo de Corrupción

Política de Administración de Riesgos

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la administración de riesgos es una herramienta gerencial fundamental para asegurar el cumplimiento de su misión institucional y el desarrollo de sus actividades mediante el cumplimiento de los objetivos trazados dentro del Plan Estratégico, alineado con el Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta que los riesgos son posibilidades de ocurrencia de toda situación que pueda desviar el normal desarrollo de las actividades de los procesos y que dichas desviaciones pueden impedir el logro de los objetivos estratégicos para el cumplimiento de la misión institucional, la CRC se ha fortalecido, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, al establecer los lineamientos para la gestión del riesgo a través del establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de la CRC, así como los parámetros para el seguimiento y efectividad de los controles.

Para dar continuidad a la Política de Administración de Riesgos, se hace necesario definir los criterios orientadores respecto al tratamiento de estos, a fin de mitigar sus efectos y propender por el cumplimiento de los objetivos estratégicos; por lo que el fin de la Política es definir los lineamientos de la Alta Dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales, en todos los niveles de la Entidad, socializarla con todos los funcionarios y contratistas en un lenguaje claro, común y sencillo.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC está alineada con los criterios que establece la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, expedida por el

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 16 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre de 2020 (versión 5), la cual da lineamientos para los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

En relación con los riesgos de corrupción, la Política define los lineamientos para su identificación, clasificación, análisis, evaluación, identificación de controles, niveles de tratamiento y seguimiento.

La Política de Administración de Riesgos de la CRC vigente se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normativa-de-la-entidad-o-autoridad/politicas-lineamientos-y-manuales#cont>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Estado Abierto

Post[data], la plataforma colaborativa de datos del sector de comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) cuenta con la plataforma Post[data], la cual es una herramienta que permite a la industria, academia, gobierno, usuarios y medios de comunicación, acceder fácilmente a los datos relevantes del sector de comunicaciones.

La plataforma fue diseñada con el propósito de reducir carencias de información, disminuir los costos de su adquisición, promover la toma de decisiones basada en evidencia, motivar la réplica de las investigaciones del sector y conocer las necesidades de información directamente de los agentes del ecosistema digital con el fin de mejorar los procesos de producción y entrega de ésta.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 17 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), y al seguimiento a temas como el avance de la economía digital o medidas adoptadas por la CRC. Para facilitar su acceso, la CRC diseñó la plataforma en la que además de obtener la información, los usuarios podrán opinar y aportar para la creación de nuevos contenidos calificando y enviando sus comentarios sobre cada conjunto de datos o informe publicado. Además, cada vez que se publique un nuevo contenido o se abra un foro de discusión, la CRC notificará a los usuarios.

El acceso a la plataforma es gratuito y sólo requiere el registro de los usuarios informando su correo electrónico.

La plataforma Post[data] de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Redes Institucionales y Canales de Denuncia

Canales de Atención a la ciudadanía

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente los procesos y los productos, con el fin de maximizar el bienestar social y atender las necesidades de la ciudadanía de manera eficaz, eficiente y efectiva, así como de responder con oportunidad y calidad los requerimientos de los grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos, dispone de distintos canales de atención para asegurar una

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

atención clara y oportuna con altos niveles de calidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor y logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La ciudadanía podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, por medio de los siguientes canales de atención:

- Atención y radicación personal en las instalaciones: Calle 59 A bis No. 5- 53 / Edificio Link Siete Sesenta Piso 9 / Bogotá D.C - Código Postal: 110231
- Correo Postal: Código postal 110231 Dirección: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9
- Línea de atención al cliente Bogotá: +57-601-319-8300
- Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-919278
- Fax: +57-601-3198301
- Portal de Trámites CRC - Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD): <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/pqr/regPQR.xhtml>
- Correo institucional: atencioncliente@crcom.gov.co

Los canales de atención a la ciudadanía de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion#cont>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 19 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Transparencia y Acceso a la Información Pública

Sección de Transparencia y Acceso a la Información

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, ha establecido la sección de transparencia y acceso a la información en su página web institucional, en la cual la ciudadanía, sector TIC e interesados pueden conocer de primera mano la información de la Entidad.

Según como lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario, es de carácter público. Por tal motivo, se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios amparados por Ley.

De acuerdo con los mínimos a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo previsto en el artículo inmediatamente siguiente respecto a los sujetos obligados a publicar en los sistemas de información del Estado, se ponen a disposición los siguientes temarios:

1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación, Presupuesto e Informes
5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 20 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

La sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se puede consultar en el siguiente enlace <https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Legalidad e Integridad

Código de Integridad

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores y colaboradores de la Entidad, para orientar las actuaciones y asegurar un comportamiento probo de estos, así como controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los objetivos de la Comisión.

Este Código facilita la implementación de la Política de Integridad, en el marco de la Dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Los valores que componen el Código de Integridad son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 21 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- Creatividad: Presento ideas e iniciativas que contribuyen a mejorar lo que hacemos en la entidad, observo la realidad circundante y la analizo, me imagino cómo se vería algo que todavía no existe, doy soluciones originales a problemas.
- Solidaridad: Siento empatía con las personas que tienen necesidades y las ayudo cuando percibo que requieren apoyo sin esperar algo a cambio.

Además, el Código de Integridad establece los Principios, los cuales se desarrollan por medio de los comportamientos asociados a los valores anteriores.

El Código de Integridad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace:

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-CRC.pdf

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 22 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía busca diseñar, mantener y mejorar los espacios de participación que permitan la intervención de la ciudadanía en todo el ciclo de la Gestión Pública, entendido como el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la Política de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía, a partir del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de las entidades.

Así las cosas, disponer de espacios para que los grupos de valor puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es un mecanismo que permite fortalecer relaciones de confianza con los mismos.

En esta Política se encuentran definidos los mecanismos de Transparencia, Participación y Atención a los Grupos de Valor que tiene establecidos la CRC, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

Además, los aspectos generales que establece la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía son:

- Identificar, en conjunto con los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la CRC, las actividades en las cuales han programado involucrar a los grupos de valor, y determinar cuáles de ellas corresponden a la participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.
- Identificar las actividades que contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 23 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Verificar la inclusión de todos los grupos de valor en al menos una de las actividades establecidas en esta Política.
- Analizar las lecciones aprendidas de los planes de participación que se desarrollaron.

Estrategia de Rendición de Cuentas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, cuenta con la Estrategia de Rendición de Cuentas que adelantará durante cada vigencia, la cual tiene por objeto generar espacios que permitan a los grupos de valor acercarse, mantener comunicación y diálogo con la entidad frente a los temas de gestión institucional y misional.

Así mismo, se adoptan los compromisos en materia de rendición de cuentas a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Además, dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se cuenta con diferentes espacios de socialización de la actividad misional y de gestión de la Comisión, como son:

- Foros Regionales o Ferias (dependiendo de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional)
- Espacios generados por otras entidades como la SIC, Secretaría del Hábitat
- Redes Sociales. (Webinar, Facebook live, twitter, Instagram)
- Difundir el resultado de la gestión de la Entidad con la publicación del resultado trimestral de los Indicadores de gestión, en la página Web
- Publicación de Documentos regulatorios para discusión y comentarios de los grupos de valor
- Agenda Regulatoria para comentarios de los grupos de valor

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 24 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relaciónamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Talleres de temas regulatorios y académicos
- Cursos virtuales
- Capacitaciones presenciales o virtuales en temas como Régimen de Protección al Usuario
- Videos para dar a conocer Temas Regulatorios y de la ejecución de los trámites
- Reuniones y mesas de trabajo con los grupos de valor, pueden ser virtuales o presenciales
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia
- Programa periódico por Redes Sociales y canal de YouTube de la CRC

La Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención a la Ciudadanía y la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/participa>

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Iniciativas Adicionales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) contempla iniciativas que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se incorpora dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a desarrollar la Responsabilidad Social Institucional, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Las actividades que la CRC desarrollará dentro de este componente para la vigencia se encuentran en la en la Hoja de Ruta Anticorrupción 2023, la cual se anexa a este documento.

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 25 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
0	02/01/2023	Se crea el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Hoja de Ruta Anticorrupción, para la vigencia 2023, para su socialización, antes de su publicación, para que los grupos de valor internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.

Anexos. Hoja de Ruta Anticorrupción 2023 y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023

Programa de Transparencia y Ética Pública	Cód. Proyecto: N/A	Página 27 de 27	
Boris Barbosa – Profesional Especializado Yamile Mateus – Profesional Especializado	Actualizado: 02/01/2023	Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Planeación Estratégica (E)	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Hoja de Ruta Anticorrupción 2023

Componentes	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Gestión Integral del Riesgo de Corrupción	Revisar y Actualizar la Política de Administración de Riesgos de la CRC.	Una (1) Política de Administración de Riesgos actualizada	Número de políticas actualizadas	Planeación Estratégica	1/02/2023	31/07/2023
	Actualizar y publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Entidad para la vigencia 2023.	Una (1) matriz de riesgos de corrupción actualizada y publicada	Número de matrices actualizadas y publicadas	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/01/2023
	Consultar con los grupos de valor la propuesta de matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2023.	Una (1) publicación de la matriz de riesgos de corrupción para consulta de los grupos de valor	Número de publicaciones	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/01/2023
	Divulgar la Política de Administración de Riesgos actualizada en la vigencia 2023.	Una (1) publicación para divulgar la Política de Administración de Riesgos	Número de publicaciones	Planeación Estratégica	1/08/2023	31/12/2023
	Divulgar la matriz de riesgos de corrupción de la Entidad para la vigencia 2023.	Una (1) publicación para divulgar la matriz de riesgos de corrupción	Número de publicaciones	Planeación Estratégica	31/01/2023	31/03/2023
	Monitorear y revisar de manera periódica la efectividad de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción.	4 monitoreos durante la vigencia, por medio de los Informes de Revisión por la Dirección	Número de monitoreos y revisiones de los riesgos	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2023
Estado Abierto	Realizar la publicación de datos abiertos en Postdata.	350 publicaciones de datos	Número de publicaciones de datos	Inteligencia y Análítica de Datos	1/01/2023	31/12/2023
Redes Institucionales y Canales de Denuncia	Divulgar los canales de denuncia con los que cuenta la entidad, a nivel interno y externo.	2 publicaciones anuales	Número de publicaciones	Relacionamiento con Agentes	1/02/2023	31/12/2023
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Hacer seguimiento a la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información de la página web.	Un (1) seguimiento a la sección de transparencia y acceso a la información	Seguimientos a la sección de transparencia y acceso a la información	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2023
	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	2 informes anuales de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Número de informes anuales de la gestión de las solicitudes de acceso a la información	Relacionamiento con Agentes	1/01/2023	31/12/2023
	Realizar la publicación de los tiempos medios de respuesta en la sección de transparencia y acceso a la información pública.	4 publicaciones de los tiempos medios de respuesta durante la vigencia	Número de publicaciones trimestrales de los tiempos medios de respuesta	Relacionamiento con Agentes	1/01/2023	31/12/2023
Legalidad e Integridad	Realizar publicaciones para la sensibilización, apropiación e interiorización del Código de Integridad de la CRC, dirigida a todos los funcionarios de la Entidad.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño del Proceso de Gestión del Talento Humano	Número de seguimientos trimestrales	Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2023	31/12/2023
	Realizar una publicación para la sensibilización para el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés), dirigida a los directivos de la Entidad.	Una (1) publicación para la sensibilización para el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019	Número de publicaciones	Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2023	31/12/2023

	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 (publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés).	2 seguimientos al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019	Número de seguimientos	Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2023	31/12/2023
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Revisar y Actualizar la Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano.	Una (1) Política y Estrategia de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	Número de políticas actualizadas	Relacionamiento con Agentes	1/01/2023	31/03/2023
	Desarrollar las actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2023.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño de Relacionamiento con Agentes	Número de seguimientos trimestrales	Relacionamiento con Agentes	1/01/2023	31/03/2023
	Desarrollar las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño de Planeación Estratégica	Número de seguimientos trimestrales	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2023
Iniciativas Adicionales	Desarrollar las actividades propuestas en el Plan de Responsabilidad Social Institucional para la vigencia 2023.	4 seguimientos durante la vigencia, por medio de los Informes de Desempeño del Proceso de Gestión del Talento Humano	Número de seguimientos trimestrales	Gestión Administrativa y Financiera	1/02/2023	31/12/2023
	Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la CRC.	4 reportes durante la vigencia, presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Número de reportes durante la vigencia	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2023
	Realizar el seguimiento mensual al cumplimiento de los proyectos de inversión en el SPI.	12 publicaciones en el SPI durante la vigencia	Número de publicaciones en el SPI	Planeación Estratégica	1/01/2023	31/12/2023



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN CRC 2023

No.	Proceso	OBJETIVO DEL PROCESO	Nombre del riesgo	Clasificación del riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control y Acción Preventiva	Opción de manejo	Grupo de trabajo Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Registro-Evidencia
							Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual					
1	Gestión Estratégica	Coordinar el diseño e implementación de estrategias, políticas, programas y proyectos, por medio de la definición, ejecución y seguimiento de instrumentos de planeación de mediano y largo plazo, así como la asignación de recursos, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normatividad asociada a la Entidad, con el fin de cumplir con el propósito superior, la misión, visión y objetivos institucionales de la CRC.	Decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias, amiguismo, clientelismo.	Corrupción	1. Falta de independencia del regulador en términos estructurales	1. No tomar decisiones regulatorias de manera oportuna y objetiva. 2. Desviación del objetivo de las medidas regulatorias	1	5	ALTO	1. Socialización del problema identificado dentro del proyecto regulatorio, para comentarios de los grupos de valor. 2. Publicación de los Proyectos Regulatorios para Comentarios del Sector 3. Publicación oportuna de las respuestas a Comentarios	Reducir el riesgo	Planeación Estratégica y Política Regulatoria y Competencia	Trimestral	Documentos publicados en la página web de la CRC
					2. Conflicto de intereses, influencia directa o indirecta de terceros particulares en las decisiones de la Comisión y de las Sesiones de Comisión.	2. Procesos disciplinarios, fiscales y penales por parte de los órganos de vigilancia y control del estado.				4. Estrategia de Rendición de la Cuenta. 5. Revisión de las decisiones regulatorias en Comité de Comisionados y en la Sesión de Comisión para realizar una revisión colegiada de las decisiones. 6. Toma de decisiones soportadas en evidencia	Reducir el riesgo	Comités de Comisionados	Trimestral	Actas de los comités de Comisionados y de la Sesión de Comisión
2	Gestión Estratégica	Concentración de autoridad o exceso de poder que permita favorecer intereses particulares o de terceros.	Concentración de autoridad o exceso de poder que permita favorecer intereses particulares o de terceros.	Corrupción	1. Centralizar la toma de decisiones en una sola persona.	1. Toma de decisiones regulatorias y administrativas sin el suficiente análisis.	1	5	ALTO	1. Revisión de las decisiones regulatorias en Comité de Comisionados y en la Sesión de Comisión para realizar una revisión colegiada de las decisiones	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Actas del Comité de comisionados y la Sesión de Comisión
					2. Manual de Funciones con falencias y falta de claridad en las funciones.	2. Represamiento de las actividades por falta de competencia de los funcionarios seleccionados.				2. Manual de funciones específico actualizado por cada cargo de acuerdo con la planta de personal, donde se evidencie la delegación y desconcentración de las decisiones	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Manual de funciones específico por cargos
3	Seguimiento y Evaluación	Realizar el seguimiento y evaluación de manera continua a la gestión institucional, a través de la recopilación y el análisis de los resultados, de acuerdo con los requisitos de las normas asociadas al Sistema Integrado de Gestión, con el fin de apoyar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y la consecución de los objetivos estratégicos.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de impactar en la toma de decisiones relacionadas con medición, el monitoreo y el seguimiento de los procesos.	Corrupción	Falta análisis de los indicadores reportados en los informes de desempeño de cada uno de los procesos	Toma de decisiones con información errónea o con falencias en el análisis de los mismos.	1	5	ALTO	Realización de la RAE trimestral de cada proceso con un moderador y con el acompañamiento del grupo de trabajo.	Reducir el Riesgo	Planeación Estratégica y Todos los Coordinadores de los procesos	Trimestral	Citas de las RAEs por procesos Presentación de la RAE Corporativa
					Falta de Controles en las diferentes instancias para la validación de los resultados de los indicadores.					Sustentación de los resultados a la Alta Dirección en la RAE trimestral Corporativa.	Reducir el Riesgo	Planeación Estratégica y Todos los Coordinadores de los procesos	Trimestral	Citas de las RAEs Corporativas. Presentación de la RAE Corporativa
3	Gestión Financiera	Inclusión de gastos no autorizados en beneficio propio o de terceros.	Inclusión de gastos no autorizados en beneficio propio o de terceros.	Corrupción	1. Falta de controles en la asignación de presupuesto	1. Asignación de recursos económicos a procesos no autorizados o por los rubros inadecuados	1	4	ALTO	1. Plan Anual de adquisiciones y actualizaciones del mismo	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Plan Anual de adquisiciones actualizado
					2. No contar con diferentes instancias de responsabilidad y revisión durante el proceso precontractual y contractual.	2. Trámite de contratos que no han sido autorizados y no son requeridos para la operación de la entidad				2. Revisión de todos los procesos de contratación en el Comité de Compras 3. Validación del gasto solicitado vs lo aprobado, antes de expedir un certificado de disponibilidad arrendamental.	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Comités de compras Cuadro de seguimiento a valores aprobados
					3. Falta de control en la revisión de los pagos	3. Ejecución de pagos de contratos no autorizados por la entidad				4. Auditorías a caja menor	Reducir el riesgo	Control Interno	Trimestral	Informes de control interno
4	Gestión Financiera	Gestionar los recursos financieros a través de las actividades de recudo, administración y ejecución de éstos, con sujeción a lo dispuesto por la ley, para la operación de la Entidad en cada vigencia.	Inexistencia de registros auxiliares que impidan identificar y controlar los rubros de funcionamiento e inversión, para favorecer intereses particulares o de un tercero.	Corrupción	1. Falta de controles al momento de expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal.	1. Inconsistencias en la realidad económica de las cifras de los estados financieros de la Entidad.	1	4	ALTO	1. Revisión de la ejecución presupuestal de manera periódica en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, y en las reuniones de seguimiento a presupuesto. 2. Actualización oportuna del Plan Anual de Adquisiciones.	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Actas del comité IGD Citas de reuniones de seguimiento a presupuesto
					2. Falta de controles internos a los proyectos que se financian con los rubros de inversión que tiene la entidad.	2. Generar reafirmaciones de partidas contables 3. Imposibilidad de realizar procesos de contratación por carencia de recursos				3. Conciliación mensual de la cuenta de orden de control 9390 4. Verificación permanente en el SIC de los recursos disponibles	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	mensual	Conciliaciones contables de cuenta de orden Reportes mensuales del SIC
5	Gestión Financiera	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto o beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto o beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Corrupción	1. Centralización de la toma de decisiones, no contar con diferentes instancias de responsabilidad y revisión durante el proceso precontractual y contractual.	1. Errores en la asignación de los rubros presupuestales y falta de revisión de los procesos de contratación	1	4	ALTO	1. Comités de Compra para dar vía libre a cada contratación, con la asistencia del Director, Secretaría General, Planeación, presupuesto y contratación 3. Comité de Planeación presupuestal para la revisión y asignación de los rubros presupuestales	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	mensual	Citas y actas del comité
					2. Desconocimiento de la normatividad	3. Investigaciones administrativas, disciplinarias y fiscales				4. Auditorías de control interno	Reducir el riesgo	Control Interno	annual	Informes de control interno
6	Gestión Financiera	Inexistencia de archivos contables que impidan identificar y controlar los rubros de funcionamiento e inversión, para favorecer intereses particulares o de un tercero	Inexistencia de archivos contables que impidan identificar y controlar los rubros de funcionamiento e inversión, para favorecer intereses particulares o de un tercero	Corrupción	1. Personal sin la formación profesional indispensable para ejecutar las tareas del proceso contable	1. Registros contables inconsistentes, distorsión de la información consolidada.	1	4	ALTO	1. Contar con personal idóneo para la ejecución de las actividades del proceso contable 2. Validación del archivo correspondiente y soportes físicos, versus los registros contables 3. Conciliación mensual de todas las partidas del Balance de la Comisión	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Conciliaciones mensuales
					2. Fallos en los aplicativos que alimentan la información contable	2. Bases de datos incompletas y con información no fidedigna. 3. Reprocesos en el registro de información fuente y en la preparación de los informes financieros.				4. Manejo automático de consecutivos en el módulo contable y los aplicativos que proveen información para el mismo 5. Rastreo de operaciones mediante funcionalidades de auditoría en los aplicativos que proveen información para la contabilidad y recuperación de posibles pérdidas de información a través de backups.	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Backup de los archivos e información de los aplicativos
7	Gestión Contractual	Adquirir con oportunidad y calidad bienes y servicios, de manera continua, a través del desarrollo de procesos de contratación, conforme a la normatividad vigente, para el adecuado funcionamiento de la entidad.	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	Corrupción	1. Las necesidades no cumplen con todas las condiciones para iniciar un proceso de contratación.	1. Reprocesos en la elaboración de los estudios previos	1	4	ALTO	1. Procedimientos que establecen los pasos y lineamientos a tener en cuenta para la elaboración de los estudios previos	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Procedimientos, formatos
					2. Deficiencia en la estructuración de los estudios previos, en el estudio del mercado y análisis en el sector económico.	2. Procesos de contratación declarados desiertos 3. Productos para la Entidad con baja calidad.				2. Acompañamiento jurídico para la elaboración de los estudios previos 3. Reuniones periódicas del equipo de contratación para establecer lineamientos en el acompañamiento a los procesos de contratación	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Sesiones de trabajo, documentos con comentarios
					3. Existencia de intereses particulares por parte de funcionarios de la entidad con los posibles proponentes.	4. Detrimiento patrimonial. 5. Malversación de Recursos Públicos				4. Sensibilización del Código de Ética 5. Presentación y aprobación del plan anual de adquisiciones en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. 6. Revisión de los procesos contractuales en el Comité de Compras con la participación del Director, Coordinación Ejecutiva, Planeación, Presupuesto, contratación y el área interesada en la contratación.	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Actas del comité Cuadros de seguimiento a la contratación Plan Anual de adquisiciones aprobado y publicado
					4. Procesos de contratación direccionados desde el inicio.	5. Procesos disciplinarios por parte de los órganos de control y vigilancia del estado. 7. Fraude				7. Apoyo del equipo técnico y jurídico en la estructuración de los estudios previos 8. Sensibilización periódica sobre la elaboración de estudios previos, pliegos de condiciones y estudios de mercados 9. Seguimiento en los comités institucionales de gestión y desempeño y en el Comité de Compras.	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Sesiones de trabajo, documentos con comentarios Actas de los comités
8	Gestión Contractual	Otorgar labores de supervisión a personal sin conocimiento para ello o concentrar los labores de supervisión en poco personal para buscar un beneficio propio o de un tercero	Otorgar labores de supervisión a personal sin conocimiento para ello o concentrar los labores de supervisión en poco personal para buscar un beneficio propio o de un tercero	Corrupción	1. Falta de claridad de las responsabilidades de los supervisores.	1. Inconvenientes en la liquidación del contrato. 2. Investigaciones de tipo penal, fiscal y disciplinario. 3. Necesidad de adelantar acciones jurídicas contra el contratista.	2	4	ALTO	1. Sensibilización de las responsabilidades de supervisión a través de medios internos de Comunicación. 2. Capacitación a los supervisores acerca de las responsabilidades de su labor.	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Campañas de socialización
					2. Personal insuficiente o sin el conocimiento sobre el objeto a contratar	4. Ejecución inadecuada del presupuesto. 5. Incumplimiento en la ejecución del contrato y recepción de productos deficientes. 6. Recibir productos de baja calidad.				3. Definir el supervisor con anterioridad para que él mismo aporte desde la elaboración de los Estudios Previos. 4. Seguimientos periódicos por parte de la Dirección, sobre la ejecución de los contratos	Reducir el riesgo	Coordinación Ejecutiva	Trimestral	Documentos de elaboración de estudios previos Seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
9	Relacionamiento con grupos de valor	Gestionar la relación con los grupos de valor, de manera continua, mediante la divulgación y socialización del quehacer de la CRC, la participación activa en los escenarios nacionales e internacionales y la respuesta oportuna y con calidad a sus requerimientos, logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas, para fortalecer el posicionamiento de la Entidad como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales.	Ausencia o debilidad de canales de comunicación, limitando la participación de los grupos de valor en decisiones de la entidad, en beneficio propio o favoreciendo a terceros	Corrupción	1. No contar con una estrategia de comunicaciones.	1. Se pierde la oportunidad para que los grupos de valor se comuniquen con la entidad, conozcan la información de la entidad y que interaccionen y participen en los diferentes espacios	2	3	MODERADO	1. Contar con la estrategia de comunicaciones externa, interna y digital y realizar el seguimiento en las reuniones quincenales del proceso e Informes de RAE trimestrales	Reducir el riesgo	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	Plan de participación y atención al ciudadano
					2. No contar con una estrategia de comunicación adecuada, ni con canales de comunicación externa e interna.	2. La comunidad impactada no conoce con oportunidad y desde la fuente las medidas regulatorias expedidas por la Entidad				2. Contar con una Política de transparencia, participación y de atención a la ciudadanía y realizar el seguimiento en las reuniones quincenales y en las RAE trimestrales.	Reducir el riesgo	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	Actas de las reuniones de seguimiento quincenal
					3. Falencias en la política de reclutamiento de personal, rotación de personal	1. Falta de alineación del funcionario con la cultura organizacional y el código de integridad de la entidad				3. Contar con una estrategia de comunicaciones acorde con las necesidades de comunicación de los grupos de valor	Reducir el riesgo	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	Estrategia de comunicaciones aprobada por Comisionados
10	Relacionamiento con grupos de valor	Cabro indebido en la realización de trámites de procesos de Identificación o Homologación	Cabro indebido en la realización de trámites de procesos de Identificación o Homologación	Corrupción			1	4	ALTO	1. Sensibilización para generar sentido de pertenencia y apropiación de los principios Éticos. 2. Socializaciones del código disciplinario	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Sensibilizaciones de código de ética Socializaciones del código disciplinario

GRUPO DE VALOR		RECURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO												
11	Gestión del Talento Humano	Gestionar el talento humano de la entidad, de manera continua, por medio de la vinculación, permanencia, retro y los trámites administrativos correspondientes, en cumplimiento de la normatividad vigente, para propiciar un ambiente de bienestar integral, que contribuya al logro de los objetivos institucionales.	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona, que conlleve a la toma de decisiones o beneficio personal o de un tercero	Corrupción	2. Falta de principios éticos.	1	3	MODERADO	2. No concentrar la contestación de los trámites de asignación de recursos (numeración, señalización, homologación) en pocos funcionarios	Reducir el riesgo	Relacionamiento con Agentes	Trimestral	Cuadros de asignación de trámites a funcionarios	
					1. Falta de gestión del conocimiento de los temas asignados				1. Resampio de las actividades por ausencia del funcionario.	1. Manual de funciones específico por cada cargo. 2. Cuadro de distribución de proyectos emitido (Planeación Estratégica) 3. Sistema Integral de Gestión: Procesos e instrucciones de trabajo 4. Identificación y seguimiento al conocimiento clave (Capital Intelectual)	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Manual de funciones específico por cada cargo. Cuadro de distribución de proyectos Sistema Integrado de Gestión: Procesos y procedimientos
					3. Falta de políticas de almacenamiento de la información				3. Pérdida de la información que no se encuentre consignada en el servidor	5. Servidor centralizado donde se almacena toda la información de la entidad	Reducir el riesgo	Tecnologías y Sistemas de Información	Trimestral	Servidor centralizado donde se almacena toda la información de la entidad
12	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los insumos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés.	Debilidad en los controles de acceso a los servicios tecnológicos que facilitan el acceso, alteración o divulgación de información confidencial de la CRC en beneficio propio o de un tercero.	Corrupción	1. Incumplimiento de la política de seguridad de la información.	2	4	ALTO	1. Firma de acuerdos de confidencialidad por parte de todos los funcionarios de la entidad. 2. Token de acceso a sitio seguro en los sitios web de la CRC	Reducir el riesgo	Tecnologías y Sistemas de Información Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Acuerdos de confidencialidad firmados Token Instalados	
					2. Ausencia de Procedimientos en el manejo de claves y responsabilidades de los sistemas de información.				2. Fuga y/o pérdida de Información. 3. Falta de disponibilidad de los recursos tecnológicos. 4. Accesos no autorizados.	3. Política de Backup de la entidad 4. Separación de ambientes dentro del ciclo de vida de sistemas de información	Reducir el riesgo	Tecnologías y Sistemas de Información	Trimestral	Backup de la información de los servidores de la entidad. Ambientes de desarrollos, pruebas y producción separados.
					3. Vulnerabilidades de seguridad en la red o servidores de la entidad				5. Fuga y/o pérdida de Información. 6. Hackeo de cuentas y páginas de la Entidad, violación de la seguridad de las bases de datos e información confidencial	5. Aplicación de reglas definidas en el firewall 6. Actualización de sistemas operativos y parches de seguridad en los servidores de la entidad	Reducir el riesgo	Tecnologías y sistema de información	Permanente	Firewall configurado Servidores actualizados.
13	Gestión Documental	Garantizar la preservación y disponibilidad de los documentos a través del tiempo, de manera continua, mediante la elaboración e implementación de los diferentes instrumentos archivísticos y en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el archivo general de la nación, para fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos de la Entidad.	Manipulación de la información física de la CRC en beneficio propio o de un tercero (recibir, adulterar o entregar información)	Corrupción	Ausencia de controles en el préstamo de los expedientes y de la información organizada y clasificada.	1	5	ALTO	1. Registro del préstamo de la información y los expedientes de la Entidad. 2. La información Confidencial debe estar identificada y señalizada.	Reducir el riesgo	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Formatos diligenciados de préstamo de expedientes	
					Concentración de responsabilidad en un solo funcionario para el préstamo de la información.				1. Fuga de información reservada de la Entidad. 2. Pérdida de credibilidad.		1. Procedimiento para el préstamo de expedientes con los respectivos responsables.	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	Procedimiento de préstamo de expedientes.
14	GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS	Gestionar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos e información de los sectores regulados por la CRC, para fortalecer la toma de decisiones y consecución de los objetivos estratégicos, a través de la continua aplicación de procesos de adquisición, recolección, almacenamiento, procesamiento y síntesis.	Poner a disposición información incompleta u omitir su disposición para beneficiar a un operador con la ausencia de la misma	Corrupción	Ausencia de seguimiento en la publicación de monitoreos de información	1	3	MODERADO	1. Disponer en Postdata el calendario de publicaciones como mecanismo de rendición de cuenta de la ciudadanía 2. Realizar seguimiento a las publicaciones en las reuniones de la coordinación IAD y el archivo control	Reducir el riesgo	Inteligencia y Analítica de Datos	Trimestral	1. Actas de Reuniones de la coordinación IAD 2. Seguimiento a compromisos en la Reunión de Análisis Estratégico (RAE)	
					Concentración de responsabilidad en un solo funcionario respecto del procedimiento de revisión de calidad, elaboración de informes y autorización para publicación				1. Pérdida de credibilidad por ausencia de información para los grupos de valor de la entidad 2. Indisponibilidad de información de calidad para el ejercicio de las funciones de la CRC		2. Definir procedimientos de monitoreo de calidad, publicación de contenidos en Postdata y elaboración de Datafash con diferentes niveles de responsabilidad y perfiles	Inteligencia y Analítica de Datos	Annual	Procedimientos del proceso en intranet
15	Gestión Jurídica	Liderar oportunamente la estrategia jurídica de la Entidad, de manera continua, mediante acciones para asesorar y proteger jurídicamente el desarrollo de las funciones a cargo de la CRC, de acuerdo con los términos y requisitos legales vigentes, para el adecuado funcionamiento y fortalecimiento institucional.	Decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias, amiguismo, clientelismo.	Corrupción	Falta de independencia del regulador en términos estructurales	1	5	ALTO	1. Mecanismos para la Rendición de la Cuenta. 2. Las decisiones son tomadas por el Comité de Comisionados y la Sesión de Comisión, lo que evita que las decisiones sean tomadas por una sola persona. 3. Toma de decisiones soportadas en evidencia	Reducir el riesgo	Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Trimestral	Actas de los comités de Comisionados y de la Sesión de comisión	
16	Actuaciones Particulares de Acceso-Interconexión y Despliegue	Gestionar actuaciones particulares de acceso- interconexión y despliegue, de manera continua, mediante la solución de controversias, fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, de imposición de servidumbres de acceso, uso e interconexión, resolución de recursos de apelación contra actos que se refieren a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, así como la revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general, de acuerdo con los términos y requisitos legales vigentes, para contribuir con la promoción de la competencia y el bienestar de los usuarios.	Concentración de autoridad o exceso de poder que permita favorecer intereses particulares o de terceros.	Corrupción	Influencia directa o indirecta de terceros particulares en las decisiones de la Comisión y de las Sesiones de Comisión.	1	5	ALTO	1. Mecanismos para la Rendición de la Cuenta. 2. Las decisiones son tomadas por el Comité de Comisionados y la Sesión de Comisión, lo que evita que las decisiones sean tomadas por una sola persona. 3. Toma de decisiones soportadas en evidencia	Reducir el riesgo	Comité de Comisionados	Trimestral	Actas de los comités de Comisionados y de la Sesión de comisión	
17	Pluralismo Informativo	Garantizar de manera continua el pluralismo e imparcialidad informativa, mediante la planeación, diseño y ejecución de estrategias y acciones preventivas, pedagógicas y sancionatorias, que permitan la comprensión, promoción y defensa del pluralismo informativo, la participación ciudadana y la imparcialidad informativa por parte de los grupos de valor, para maximizar el bienestar social y la protección de los derechos de los usuarios y las audiencias.	Concentración y manipulación de información por una persona en las distintas etapas del proceso, lo que conllevaría a la toma de decisiones en beneficio personal o de un tercero (recibir, adulterar o entregar información)	Corrupción	Concentración de responsabilidad en un solo funcionario para la determinación del proceso.	1	4	ALTO	1. Análisis multidisciplinario de la información en sus distintas etapas.	Reducir el riesgo	Contenidos Audiovisuales	Trimestral	RAE Actas del Comité de Comisionados y Sesión de Contenidos Audiovisuales Expedientes de los procesos con respaldo en los servidores de la Entidad	
					Ausencia de controles en las distintas etapas del proceso.				1. Decisiones no ajustadas a derecho, sino a intereses particulares. 2. Pérdida de credibilidad de la Entidad.				2. Controles de las Coordinaciones y filtros de revisión y decisión de la Alta Dirección en sus distintas etapas.	