

CRT

Informe de Gestión 2007

Febrero 2008



1 PLAN ESTRATÉGICO

1.1 Concepto Global

Las telecomunicaciones son un factor estratégico para el desarrollo del país y su competitividad internacional, los cuales se logran mediante un alto grado de efectividad en el ejercicio de la libre y leal competencia, garantizada por el Estado.

1.2 Misión

Como organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, la CRT, cumple la misión de promover la competencia y la inversión así como proteger los derechos de los usuarios y acorde con los lineamientos del estado, garantizar la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones y el desarrollo del sector en el marco de la convergencia y la sociedad de la información.

1.3 Visión

En el año 2011, la CRT habrá generado, de manera oportuna, un marco regulatorio que tenga en cuenta la convergencia, facilite el uso eficiente a las tecnologías y promueva la competencia en el sector, de tal modo que toda la población pueda acceder a la sociedad del conocimiento.

Se habrá constituido como el principal órgano de consulta al servicio de los usuarios y de todos los agentes del sector de las telecomunicaciones.

Todas sus actuaciones estarán fundamentadas en sus principios y valores, y seguirá siendo una entidad reconocida por su profesionalismo, imparcialidad y altos estándares de calidad.

1.4 Temas Estratégicos

1.4.1 Protección al Usuario

Objetivos asociados:

- Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios.
- Promover que los usuarios conozcan las normas, sus derechos y deberes y demás información necesaria para la toma de decisiones.

1.4.2 Convergencia y Escenarios Competitivos

Objetivos asociados:

- Contribuir en la formación de un marco jurídico integral para la convergencia.
- Promover la incorporación de redes de nueva generación.
- Asegurar el uso eficiente de la infraestructura.
- Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones equitativas entre los diferentes operadores.

1.4.3 Acceso a la Sociedad de la Información

Objetivos asociados:

- Consolidar un marco regulatorio acorde con las necesidades de la sociedad de la información.
- Expedir un marco regulatorio que facilite la inversión en infraestructura.
- Contribuir a la formación de una cultura de la Ciberseguridad.

1.4.4 Desarrollo Organizacional

Objetivos asociados:

- Fortalecer una cultura y clima organizacional deseados.
- Fortalecer la gestión por procesos.
- Mantener el personal competente dentro de una estructura organizacional adecuada al entorno.

2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRT

Con la expedición del Decreto 1130 del 19 de julio de 2000, por el cual se establece la estructura de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la entidad adopta formalmente una estructura organizacional totalmente plana, que cuenta con tres dependencias a saber:

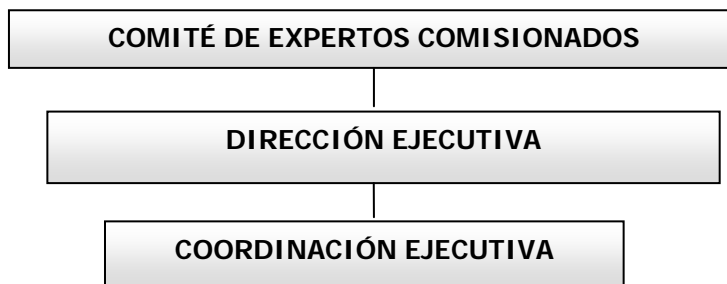


Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRT

Las funciones misionales de la entidad están en cabeza del Comité de Expertos, como corresponde a un cuerpo colegiado que además es el responsable de proponer las decisiones y formular recomendaciones a la Sesión de Comisión, instancia en la que se toman las decisiones que legalmente le corresponden a la CRT.

Las funciones propias del jefe de la Unidad Administrativa Especial le corresponden al Director Ejecutivo y las funciones de secretaria de la Comisión y del Comité de Expertos Comisionados, en sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias y refrendar sus actos, a la Coordinación Ejecutiva.

La estructura por procesos desarrollada a través de la realización de proyectos y actividades continuas ha orientado totalmente la organización hacia una administración por procesos, ha fomentado la gerencia de proyectos en las personas y la multi-disciplinariedad, lo que ha generado que los funcionarios administren el tiempo eficientemente y que la distribución de recursos se realice de la misma manera. Con base en esta estructura, se hizo necesario establecer grupos internos de trabajo permanentes, que dependen de la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, a saber:



Gráfico 2. Estructura de Procesos.

3 LOGROS DE LA ENTIDAD DURANTE EL 2007

3.1 Cumplimiento de la Agenda Regulatoria

Para el año 2007, la CRT se propuso desarrollar 11 proyectos. Sin embargo, dada la reorientación de la política en telecomunicaciones emanada del Ministerio de Comunicaciones y teniendo en cuenta la necesidad de reenfocar los recursos de la CRT, se modificó la Agenda Regulatoria 2007 en el mes de octubre de dicho año, por lo que se reformularon algunos proyectos y se amplió la mencionada Agenda en los siguientes 12 proyectos regulatorios:

1. Seguimiento y revisión de la Resolución CRT 1250 de 2005
2. Calidad en servicios de telecomunicaciones
3. Revisión integral de protección al usuario
4. Medidas regulatorias para la masificación y promoción de banda ancha
5. Reventa y/o comercialización de servicios en telecomunicaciones
6. Servicios de información
7. Revisión de cargos de acceso
8. Revisión integral de la Resolución 087 de 1997
9. Estudio integral de redes de nueva generación y convergencia
10. Adaptación regulación acuerdos comerciales (TLC) y convergencia
11. Regulación de redes en convergencia
12. Definición de mercados relevantes para aplicación de regulación Ex Ante

Dentro del proceso de Regulación, se hace un seguimiento a las actividades realizadas con base en el estado de los proyectos y trimestralmente se realiza el cálculo de los indicadores sobre el avance de los proyectos de la Agenda Regulatoria.

La gráfica 1 presenta el cumplimiento de la Agenda Regulatoria durante los cuatro trimestres del 2007, obteniendo en cada uno de ellos resultados por encima de la meta, la cual era el 90% de cumplimiento.

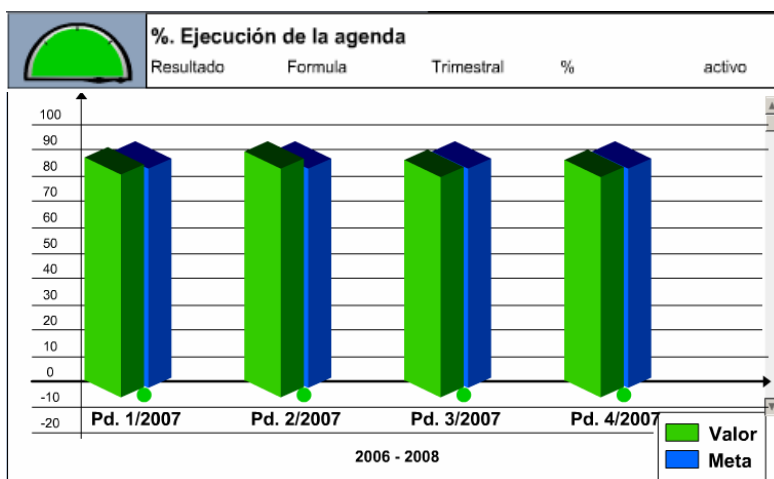


Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria 2007

3.2 Calidad en los servicios de telecomunicaciones

El objetivo general de este proyecto fue el de analizar y adecuar las condiciones regulatorias actuales en materia de parámetros e indicadores de calidad en servicios de telecomunicaciones, de manera tal que sean apropiadas para el fortalecimiento de los servicios y la adecuada prestación de los mismos a los usuarios.

En la Sesión de Comisión del mes de octubre de 2007 fue aprobada la resolución CRT No. 1740 de 2007 "Por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones" la cual corresponde al producto final del desarrollo del este proyecto. Dicha resolución recogió la propuesta regulatoria de la Comisión ajustada con los comentarios del sector y el Ministerio de Comunicaciones, la cual fue publicada en el Diario Oficial no. 46.784 del 17 de octubre de 2007.

De forma complementaria al desarrollo del proyecto se elaboró un documento de respuestas frecuentes para usuarios del servicio de Internet, teniendo en cuenta las nuevas medidas en relación con banda ancha que fueron adoptadas en la resolución.

3.3 Revisión Integral de Protección al Usuario

La CRT inició en el mes de agosto de 2006 el proyecto "Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", que hacía parte de la agenda regulatoria del 2007, el cual tenía por objeto establecer los derechos de los usuarios de dichos servicios permitiendo a éstos y a las empresas prestadoras de los mismos, tener certeza de que las condiciones que rigen su prestación, satisfacen las necesidades de quienes

se sirven de ellos y garantizan la efectividad y materialización de los fines esenciales del Estado, en cuanto a los servicios públicos se refiere.

En desarrollo del mencionado proyecto, la CRT contrató una consultoría con el fin de evaluar el grado de conocimiento que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cuanto a funcionalidades, percepción de la calidad, ofertas en el mercado y derechos que les asisten en relación con los servicios de que hacen uso.

Posteriormente se elaboró un documento de análisis, publicado el 30 de enero de 2007, en el cual se incorporaron datos e información sobre la percepción de los usuarios en relación con sus derechos, las prácticas regulatorias en otros países y el régimen de protección actual en Colombia, respecto del cual, se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, que fueron estudiados por la CRT.

Con base en las propuestas preliminares de la CRT, durante el 26 de febrero y el 13 de abril de 2007, se realizaron 14 foros de participación ciudadana en las ciudades de San Andrés, Florencia, Ibagué, Villavicencio, Soacha, Quibdó, Armenia, Cúcuta, Popayán, Santa Marta, Palmira, Sincelejo, Tunja y Bogotá D.C., los cuales contaron con la activa participación de los usuarios, operadores y otros agentes interesados, mediante la presentación de sus comentarios y aportes a la propuesta regulatoria.

Fue así como cerca de quinientos comentarios recibidos por la CRT, fueron analizados y contestados en el *"Documento de Respuesta a comentarios del sector realizados al Documento Soporte del Proyecto de Modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*, el cual fue publicado el día 25 de abril de 2007.

Después de agotar el procedimiento definido por el Decreto 2696 de 2004, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, el 17 de septiembre de 2007 expidió la Resolución CRT 1732, mediante la cual se reglamenta el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, acorde con todas las disposiciones que gobiernan la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

3.4 Modificación Numeración Larga Distancia

A partir de la propuesta elaborada en el 2006, se efectuaron reuniones con el Ministerio de Comunicaciones, en las cuales se determinó la presentación ante el sector de una propuesta caracterizada por incluir la paridad numérica, modificar el plan de marcación y contar con la disponibilidad de 67 códigos de operador.

La mencionada propuesta fue presentada al sector el 14 de marzo de 2007. A partir de los comentarios recibidos, se consolidó una propuesta definitiva.

Durante el mes de julio, y previamente a la fecha de inicio del otorgamiento de nuevas licencias de larga distancia por parte del Ministerio de Comunicaciones, la CRT expidió la resolución 1720 en la cual se determinaron los lineamientos para el otorgamiento de nuevos códigos de TPBCLD.

En paralelo a lo anterior, se consolidó el documento sobre consideraciones para la implementación de la prescripción en Colombia, el cual fue puesto a consideración del sector en enero de 2007.

A continuación se relacionan los códigos de larga distancia asignados al 31 de diciembre de 2007.

CÓDIGO	OPERADOR	NORMA
400	Telejamundí	Resolución CRT 1757 de 2007
444	Infracel - Infraestructura Celular Colombiana S.A. E.S.P.	Resolución CRT 1748 de 2007
456	Telmex	Resolución CRT 1749 de 2007
488	Compañía Colombiana de Telefonos & Tecnología S A. E S P	Resolución CRT 1756 de 2007

Tabla 1. Códigos de Larga Distancia asignados en el 2007

3.5 Servicios de Información

La Fase II contemplada en la agenda regulatoria del 2007 inició a partir del análisis de los comentarios recibidos en el 2005 y la expectativa de firma del TLC con Estados Unidos, donde se concluyó que el alcance del proyecto debía ir más allá de los servicios de directorio tal y como estaba inicialmente definido en el proyecto.

En febrero de 2007 se realizó una reunión con asesores del Ministerio de Comunicaciones para plantear los plazos y las posibles acciones a seguir, pero la CRT fue informada que no habría desarrollos en el tema de servicios de información en el TLC durante el primer semestre del año; y posteriormente, su definición y alcance fueron eliminados del proyecto de Decreto de Convergencia. En marzo de 2007 se presentó un documento de análisis de la experiencia internacional de los servicios de información, pero su revisión se vio afectada por el traslado de coordinación del proyecto.

En la actualidad, la CRT se encuentra en la misma situación del año 2005 en la cual una modificación del esquema de numeración 113YZ no sería adecuada para abrir la competencia en servicios de información por directorio, mientras que los involucrados no sean operadores de servicios de telecomunicaciones, en lugar de una empresa de Call Center; y no se cuente con definición formal y alcance de "Servicios de Información" por lo que se decidió no continuar con el proyecto.

3.6 Revisión Cargos de Acceso

Continuando con la labor desarrollada en los años anteriores y dentro del proceso de participación activa del sector, el día 12 de enero de 2007, se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá un foro público para todos los agentes del sector, en el cual se presentaron los resultados de la "Consultoría para el diseño de una metodología para la revisión, definición y monitoreo de los cargos de acceso a redes móviles en Colombia", junto con la herramienta computacional Modelo de Costos Eficientes de Redes Móviles. Adicionalmente, el día 16 de febrero de 2007, se realizó en la ciudad de Bogotá un foro público de divulgación de las principales características de los modelos de costos eficientes para redes fijas de la CRT (HCMCRFIX y HC-TPBCLE) a todos los agentes del sector.

Los modelos de costos HCMCRFIX, HC-TPBCLE y de Redes Móviles fueron publicados al sector el día 26 de febrero de 2007, junto con los respectivos documentos sectoriales, manuales de instalación y manuales de usuario y se recibieron comentarios, tanto a los modelos de costos eficientes de la CRT como al proyecto regulatorio. Dentro del proceso de validación de las herramientas técnicas se realizaron rondas de reuniones con todos los operadores fijos y móviles.

Finalmente, el 20 de septiembre de 2007, la CRT publicó tanto el documento regulatorio denominado "Propuesta Regulatoria para la fijación de los cargos de acceso a redes fijas y

móviles en Colombia”, como el proyecto de resolución “Por medio de la cual se expiden las reglas sobre cargos de acceso y uso a redes fijas y móviles, y se dictan otras disposiciones”, respecto del cual se recibieron 200 comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, los cuales fueron analizados y estudiados por la CRT, tal como consta en el “Documento de Respuesta a Comentarios del sector realizados al proyecto de revisión integral de cargos de acceso a redes fijas y móviles en Colombia”.

Después de agotar el procedimiento definido por el Decreto 2696 de 2004, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expidió la Resolución CRT 1763 el 5 de diciembre de 2007, mediante la cual se establecieron las reglas sobre cargos de acceso y uso a redes fijas y móviles, y se dictan otras disposiciones.

3.7 Estudio Integral de Redes de Nueva Generación y Convergencia

En marzo de 2007 se inició el proyecto “Estudio Integral de Redes de Nueva Generación y Convergencia” en el cual se analizó y evaluó el comportamiento de las tendencias nacionales y mundiales en relación con las redes de nueva generación, buscando adecuar las condiciones regulatorias actuales en materia de NGN de manera tal que sean apropiadas para el fortalecimiento de los servicios de telecomunicaciones y la adecuada prestación de los mismos a los usuarios.

Dentro del desarrollo del proyecto, se elaboró un documento de análisis del cual se concluyó que la CRT debía realizar un estudio que estructure un nuevo marco normativo que permita la evolución de los mercados hacia la oferta múltiple de servicios y que se ajuste al escenario de convergencia tecnológica.

No obstante lo anterior, en el análisis elaborado también se precisó que este estudio integral de redes de nueva generación y convergencia debía ser parte del nuevo marco regulatorio que asegure un entorno que favorezca el avance del país hacia la Sociedad de la Información, que potencie el desarrollo de las NGN y de los futuros servicios, que tenga en cuenta el retorno de la inversión en infraestructura, que promueva la ampliación de la conectividad a todos los habitantes, reconozca la convergencia y fortalezca la competencia. Lo anterior con el objeto de crear un entorno regulatorio favorable para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Colombia.

3.8 Adaptación regulación acuerdos comerciales (TLC) y Convergencia

El proyecto *Modificaciones al marco regulatorio colombiano que permita ajustarlo a los requerimientos generados por el desarrollo tecnológico actual y por los tratados internacionales* tuvo los siguientes productos:

Diferentes medidas regulatorias que fueron evaluadas por la Unión Temporal Juan Carlos Gómez & Asociados y Econometría S.A., dentro del desarrollo de las labores correspondientes al primer y segundo informe del contrato PNUD 043970. Este análisis evidenció los principales hallazgos del desarrollo de la labor investigativa contratada. Cabe mencionar que el objetivo principal de la consultoría en mención, fue recomendar a los organismos de política, regulación y planeación, los principales cambios de carácter legal y regulatorio que deberían darse con la entrada en vigencia de Tratados de Libre Comercio (en especial el estudio del capítulo 14 del TLC firmado con EEUU), y otros cambios que se producirían con la implementación y entrada de nuevas tecnologías.

La ejecución del proyecto implicó el uso de recursos internos de la CRT, así como los informes presentados por el análisis del resultado de la contratación proyecto-pnud/00043970 "CONSULTORÍA PARA PROPONER LAS MODIFICACIONES NECESARIAS AL MARCO REGULATORIO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA QUE PERMITAN AJUSTARLO A LOS REQUERIMIENTOS GENERADOS POR EL DESARROLLO TECNOLÓGICO ACTUAL Y POR LA IMPLANTACIÓN DE LOS TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIAL COMERCIAL". Contrato de préstamo BID no. 1594/OC-CO - proceso 60449 contratado por el DNP.

3.9 Libro 10 años de la regulación en Colombia

Desde su creación, la CRT enfrentó grandes retos no sólo institucionales sino técnicos, y es por esta razón, y en conmemoración de los quince años de la regulación de telecomunicaciones en Colombia, se consideró adecuado consolidar la experiencia obtenida, en un libro que reuniera los diversos cambios surgidos en el sector, y todos aquellos hechos significativos que se dieron al interior de la CRT y que han impactado directamente al sector.

En dicho libro se resaltaron los cambios estructurales y la dinámica de la regulación colombiana inspirada por un movimiento mundial de regulación de mercados a través de la intervención del Estado en la Economía, y así mismo sirvió para crear documentos académicos de gran calidad que denotan el amplio entusiasmo de la CRT en la divulgación de sus propuestas.

Pensando que no existía mejor oportunidad para la impresión de este libro, que la celebración de los quince años de la regulación Colombiana, le permitió a la CRT realizar una visión pasado-presente y futuro de la CRT como órgano independiente de carácter técnico, visión que será de valiosa ayuda no solo para los académicos e investigadores interesados, sino también para los Jueces y Magistrados de la Republica que tienen ante sus despachos varios procesos donde se controvierte la acción propiamente regulatoria del Estado.

Durante la ejecución de la propuesta e incluso una vez cumplida la misma, se contó con la activa participación de diferentes agentes del sector y de instituciones académicas, lo que redundó en una selección oportuna de los escritos que hacen parte de la obra final. Cabe destacar la participación de otras entidades del Estado, entre ellas la de División de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia, quien acompañó a la CRT en el proceso de autorizaciones y trámites de validación de los escritos finales; la Imprenta Nacional, a cargo de la edición e impresión; y la Cámara Colombiana del Libro, para la obtención del ISBN, permitiendo que el libro sea de libre distribución a nivel mundial.

Sin embargo, el aspecto de mayor relevancia durante el transcurso de este proyecto se centró en la colaboración de quienes con sus escritos académicos lograron hacer de la obra un recurso académico indispensable y oportuno para las personas que a diario intervienen en el sector de las telecomunicaciones.

De esta manera, la obra fue distribuida a 45 expertos en regulación, nacionales e internacionales, 17 universidades, 9 bibliotecas, 10 entidades estatales, 5 asociaciones, y 22 entidades internacionales. Así mismo, le fue entregada copia del libro a varias personalidades, profesores, expertos en materias económicas, técnicas y jurídicas, colaboradores de la obra y a los asesores de la CRT.

3.10 Recomendación Estrategia Nacional de Ciberseguridad

En marzo de 2007 se dio inicio al proyecto “Estudio para la implementación de una Estrategia Nacional de Ciberseguridad”. Se procedió a analizar y evaluar el comportamiento de las tendencias mundiales en relación con el estado actual de desarrollo de la seguridad cibernética en la infraestructura de los sistemas de telecomunicaciones e información tanto en el país como a nivel internacional; la CRT buscó adecuar las condiciones regulatorias actuales en materia de ciberseguridad para que se generen las pautas sobre la forma de dar seguridad a sistemas de información y tecnología, incluyendo servidores públicos de Internet, servidores de archivos en

la red y en los diferentes servicios de telecomunicaciones que puedan ser soportados en la red de un operador.

Dentro del desarrollo del proyecto, se elaboró un documento de análisis del cual se concluyó que, es preciso que la CRT adelante en el futuro un estudio que estructure un nuevo marco normativo que permita el análisis de las actuales teorías sobre vulnerabilidad potencial de la infraestructura de los sistemas de telecomunicaciones e información, con base en el conocimiento que tienen expertos en asuntos tales como: riesgos, daños posibles, motivos subyacentes en los riesgos, escenarios de ciberataque y objetivos de los mismos.

3.11 Foro Internacional sobre regulación en Telecomunicaciones: balance de sus quince años en Colombia. Elementos clave de la regulación en convergencia

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones –CRT- y la Universidad Externado de Colombia, realizaron, con el fin de conmemorar los 15 años de la regulación de las Telecomunicaciones en Colombia, el foro Internacional de Regulación en Telecomunicaciones, el cual contó con la participación de importantes tratadistas y autoridades internacionales de Europa y América.

Este foro denominado “Foro Internacional sobre Regulación en Telecomunicaciones: Balance de sus Quince años en Colombia. Elementos clave de la Regulación en Convergencia”, se llevó a cabo durante los días 22 y 23 de marzo de 2007, en el auditorio principal de la Universidad Externado de Colombia.

3.12 II Taller internacional sobre regulación, competencia e interconexión

Para analizar las nuevas tendencias en la regulación de las telecomunicaciones en el mundo, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones –CRT-, realizó el Taller sobre Regulación, Competencia e Interconexión el 22 y 23 de octubre, en la ciudad de Cartagena.

De ese modo la CRT, cumplió con su objetivo de promover espacios académicos que permitan el intercambio de conocimientos sobre la evolución del mercado de las telecomunicaciones de nuestro país, y en especial, las nuevas tendencias en la regulación en el contexto internacional.

La CRT contó con la presencia de reconocidos expertos internacionales, entre otros: Lars Eric Axelsson – Asesor Económico del National Post and Telecom Agency, Regulador Sueco, José Luís Peralta Higuera - Director General de Planes Fundamentales de Telecomunicaciones de la Comisión Federal de Telecomunicaciones de México (COFETEL), Olga Lucia Alfonso Velásquez – autora del libro “La Interconexión de Redes de Telecomunicaciones”. Janet Hernández - Vicepresidente Senior de TMG, y Fernando Beltrán - PING Research Group, ISOM Department de University of Auckland Business School Old Choral, Auckland, Nueva Zelanda, quienes en los dos días del evento disertaron sobre diversos temas.

3.13 Análisis del impacto del marco regulatorio expedido por la CRT

El proyecto tuvo como finalidad elaborar un estudio integral tanto cualitativo como cuantitativo del impacto del marco regulatorio, principalmente y en relación con la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector de las telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004.

A principios del primer semestre del año finalizó la consultoría a satisfacción con todos los resultados esperados y contando con este insumo se realizó el foro de presentación del informe al sector. Así mismo, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, se envió dicho informe a la Presidencia de la República, y se publicó en la página Web de la CRT.

3.14 El Balanced Scorecard en la CRT: de la estrategia a la acción

El 2 de octubre de 2007, la CRT, en el marco del evento “2007 Balanced Scorecard FORUM, transformando la estrategia en resultados”, presentó como caso de éxito, ¿Cómo a través del Balanced Scorecard ha logrado traducir, comunicar y gestionar efectivamente la estrategia?.

Esta presentación le permitirá a la CRT presentar su solicitud para hacer parte del *Hall de la Fama en Ejecución de Estrategia* a nivel mundial, premio que otorga anualmente la firma *Palladium*.

3.15 Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

La CRT recibió en el mes de marzo la visita del ICONTEC, con el propósito de verificar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad; el resultado de dicha visita fue satisfactorio para la entidad, toda vez que dicho organismo de certificación decidió mantener el

certificado de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2000, resaltando entre otros los siguientes aspectos:

- El mejoramiento realizado al cuadro de control de asesorías, para capturar la información que permite hacer seguimiento y soportar el cálculo de los nuevos indicadores, los cuales miden en mejor forma la gestión del proceso.
- El trabajo realizado por la organización, soportado en los proyectos para la implementación de la norma técnica de gestión de la calidad en el sector público NTCGP 1000:2004 y para el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, respectivamente, los cuales coadyuvan con el fortalecimiento de la gestión de la institución.
- El aprovechamiento dado al software OnBase: sistema de flujo documental, el cual permite y asegura la trazabilidad de todos los documentos de la organización, ya sean de origen externo o interno.
- El seguimiento a la gestión de los procesos teniendo en cuenta el aporte de cada uno a los objetivos establecidos en el mapa estratégico, lo cual evidencia el despliegue coherente y la evaluación, orientados al cumplimiento de las metas establecidas.
- La madurez que se va dando a las listas de chequeo de auditoria interna, con clara orientación al ciclo PHVA de cada proceso y los complementos documentales utilizados, que evidencian una adecuada planificación e implementación de ella.
- La implementación unificada del diseño en los diferentes proyectos, apoyada en los libros azul (planificación), amarillo (implementación) y verde (cumplimiento de objetivos) y controlada mediante las listas de seguimiento al diseño y desarrollo, lo cual garantiza el cumplimiento de los pasos establecidos por la organización para las respectivas actividades.
- El enfoque de la herramienta de gestión estratégica, cuya implementación permite hacer control de las actividades a la luz de los cronogramas, al igual que realizar la medición estricta y seguimiento de los proyectos, junto con la emisión de alertas a los interesados. Integra el BSC y permite la presentación de informes a los entes de control, además aporta información importante para la medición del desempeño.
- La aplicación de una metodología estructurada y desarrollada por un ente que se contrata mediante concurso, de cuyos resultados se establece un plan de acción y la eficacia es evaluada con los resultados de la siguiente medición de satisfacción del cliente. En la última realizada en el 2006, se evidencia un mejoramiento general con respecto a los dos años anteriores para los diferentes estratos de clientes a los cuales esta focalizada.

4 GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

4.1 Regulación

Regulación es el grupo de trabajo de la CRT encargado de detectar y valorar las fallas de mercado que impiden el funcionamiento deseable en términos de crecimiento, precios, calidad y suficiencia económica de las empresas, con el fin de diseñar y poner en marcha acciones que las corrijan.

Lo anterior se logra mediante:

- El estudio sistemático y riguroso del comportamiento de los mercados de telecomunicaciones.
- El desarrollo de proyectos regulatorios específicos

4.1.1 Estudios y Proyectos en Desarrollo

Seguimiento y revisión de la Resolución CRT 1250 de 2005

En la fase de definición de la metodología que la CRT utilizará para evaluar las condiciones de competencia, segmentación de mercado, niveles de precios y calidad del servicio, en cada uno de los mercados en los cuales los operadores del grupo 1 prestan servicios de TPBCL, así como también la indicación de la información que deben remitir los operadores definidos en la tabla 1 del Anexo 006 (grupo uno), que soliciten cambiar de régimen regulado a vigilado. Durante el segundo trimestre de 2007, se elaboró el documento con dicha metodología e información a solicitar.

En cuanto a la segunda fase del proyecto, que corresponde a actualizar algunos artículos de la Resolución CRT 087, principalmente la modificación de la regulación tarifaria vigente del servicio de TPBCL, que mantiene congeladas las tarifas (en su componente local). Para tal efecto, en el mes de junio se realizaron revisiones de documentos sobre estudios de TPBCL y se empezó con el análisis de alternativas metodológicas basadas en el modelo de costos diseñado para determinar el modelo técnico y económico eficiente del servicio de Telefonía Pública Local Extendida TPBCL. Así mismo, en los meses de julio, agosto y septiembre, se realizaron las diferentes corridas con el modelo de costos eficientes para las redes de TPBCL, con el fin de determinar el Prr local de los operadores enlistados en el anexo 006 de la Resolución 087 de 1997. Una vez realizadas estas corridas, se procedió a la elaboración del documento regulatorio y del proyecto de resolución con los resultados arrojados por el modelo.

El documento antes mencionado se publicó para comentarios del sector y actualmente se está dando respuesta a los mismos para incluirlos en el análisis y expedir la regulación respectiva.

Medidas regulatorias para la masificación y promoción de banda ancha.

Durante el primer semestre de 2007 se continuó con el análisis de la prestación del servicio y su evolución, así mismo se elaboró el soporte jurídico que permitirá determinar medidas remediales cuando así sea necesario, en materia de utilización de la infraestructura existente para la prestación de Banda Ancha.

En el mes de julio se presentó un avance proponiendo la forma de desagregación a aplicar, se continuo elaborando el diagnostico de análisis donde se recomendó utilizar información actualizada a junio de 2007 con lo que fue necesario realizar nueva modificación del cronograma la cual fue presentada y aprobada por el Comité de Expertos en el segundo trimestre del año.

Actualmente, este proyecto, así como el de *Reventa y/o comercialización de servicios de telecomunicaciones*, se está desarrollando de la mano del proyecto de definición de mercados relevantes, debido a que el mandato establecido en el decreto 2870 de 2007 relacionaba directamente estos temas.

Reventa y/o comercialización de servicios de telecomunicaciones (Comercializadores/Reventa).

En el primer trimestre del año, el proyecto *Comercializadores/Reventa* se estructuró concentrándose en la reventa del servicio de LD, partiendo del supuesto de que para ser revendedor no se requiere ser operador de servicios de telecomunicaciones. Para tal efecto se revisaron los hallazgos de la consultoría del TLC para identificar claramente las consecuencias del pago al Fondo de Comunicaciones, así como la responsabilidad frente al usuario. Se continuó con el estudio de acuerdo con estas nuevas instrucciones.

Inicialmente se desarrollo una investigación exhaustiva de la sustentación teórica y económica de los beneficios tanto sociales como en competencia que genera esta metodología, adicionalmente, se desarrollo la investigación y estudio de la metodología de fijación de precios de reventa a través de la metodología de benchmark y la de retail minus.

Actualmente, este proyecto, así como el de *Medidas regulatorias para la masificación y promoción de banda ancha*, se está desarrollando de la mano del proyecto de definición de mercados relevantes, debido a que el mandato establecido en el decreto 2870 de 2007 relacionaba directamente estos temas.

Modificación matriz de numeración 1XY.

En el primer semestre del 2007 se modificó el alcance y buscando la reducción paulatina de la matriz, como un mensaje al sector y los interesados, de lo que sería una matriz objetivo a mediano plazo.

Por lo anterior, durante el segundo semestre del año se desarrolló una propuesta regulatoria con la cual se pretende:

- Unificar todos los servicios de telecomunicaciones en un único 1XY
- Recuperar 3 de los 4 números de los operadores de LD
- Instrucciones para la implementación del 123 y la posterior recuperación de los números de emergencia, sin fecha particular
- No modificar las asignaciones para entidades del Estado y FFMM

De manera previa a la publicación en la página Web de la CRT de la propuesta se detectó que era necesario permitir el uso del número único para operadores de telecomunicaciones con anterioridad a la fecha establecida la cual debería corresponder a un plazo máximo para la implementación del número. De esta manera el número único será utilizado en la medida de lo posible por los diferentes operadores, incluido Trunking.

Teniendo en cuenta el período de publicación y análisis de comentarios requeridos para el proyecto, la propuesta será presentada a la Sesión de Comisión en el primer trimestre de 2008.

Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia.

El proyecto *"Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia"*, contó con la contratación de una consultoría con el Centro de Investigación de las Telecomunicaciones CINTEL para que, de acuerdo con su experiencia y análisis de experiencias internacionales, defina los mercados relevantes del sector de las telecomunicaciones en Colombia, sugiera las acciones regulatorias aplicables para fomentar la competencia en los mercados encontrados y suministre las recomendaciones

metodológicas para la identificación de operadores con posición dominante. Las anteriores tareas, han sido cumplidas por los consultores en el último trimestre del año 2007, habiéndose recibido la última entrega en diciembre.

4.2 Asesoría y Relaciones Externas

Es el grupo de trabajo de la CRT que tiene el propósito de posicionar tanto al sector como a la CRT, en el contexto de la misión, visión y plan estratégico de la entidad.

Lo anterior se logra mediante:

- Análisis sistemático y riguroso de las necesidades del estado, las empresas y los usuarios de telecomunicaciones.
- Promoción y divulgación continua de las acciones generadas por la CRT y la industria en su conjunto.
- Atención oportuna de los requerimientos planteados por los clientes.
- El apoyo a otras instituciones estatales de planeación, regulación y/o control en su intervención en estos mercados.

Durante el año 2007, el proceso de asesoría y relaciones externas desarrolló las actividades habituales de este proceso tales como, la atención de consultas y solicitudes de los clientes de la CRT y actividades de comunicación externa como: foros regulatorios, presentación de resultados de estudios, de investigaciones de mercado, entre otros.

4.2.1 Procedimiento de Atención al Cliente

A lo largo del 2007, el proceso de asesoría y relaciones externas atendió 2580 consultas escritas de los clientes de la CRT, a diferencia del año 2006 en el cual se atendieron 4050 consultas, a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles. Del total de consultas atendidas, 956 fueron recibidas vía carta / fax y, las 1624 restantes fueron atendidas a través de correo electrónico.



Gráfico 4. Consultas atendidas en el año 2007

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta – TMR el año 2007, fue de 9,4 días presentando un aumento respecto al valor arrojado el año anterior (2.3 días).

En las tablas siguientes se observa con detalle, el comportamiento del TMR durante los doce meses del año, se muestran los resultados discriminados según las vías por las que se hayan recibido las consultas: e-mails y correspondencia (cartas/fax):

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
E-Mails	9,1	9,2	11,9	10,1	7,6	6,9	7,5	7,2	7,3	9,5	6,9	10,2
Correspondencia	10	9,9	12,5	9,6	9,6	8,7	11,9	12,6	9,8	12,9	13,8	10,5
TOTAL	9,4	9,3	12,2	9,8	9,6	8,7	8,9	8,7	8,1	10,4	9,2	10,3

Tabla 2. Tiempo medio de respuesta 2007

Mes	Correspondencia	Mails	TOTAL
Enero	52	100	152
Febrero	54	120	174
Marzo	71	109	180
Abril	62	107	169
Mayo	115	120	235
Junio	76	87	163
Julio	68	135	203
Agosto	72	125	197
Septiembre	71	166	237
Octubre	105	253	358
Noviembre	89	175	264
Diciembre	121	127	248
TOTAL	956	1624	2580

Tabla 3. Solicitudes atendidas en el 2007

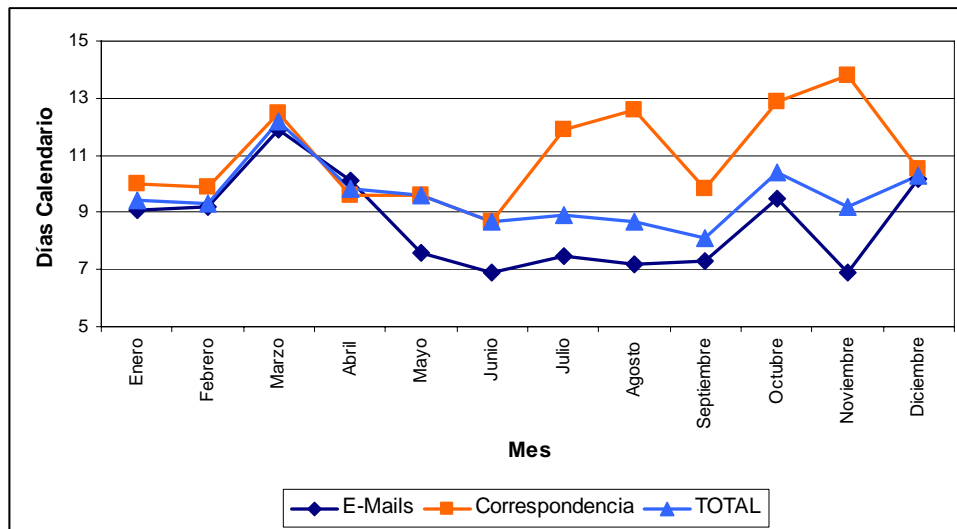


Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta durante el 2007

La gráfica anterior representa el comportamiento mensual del TMR de las consultas. El TMR promedio del año fue de 9.5 días calendario, cumpliendo de esta manera la meta establecida para el 2007, la cual era 13 días calendario.

Para la construcción del indicador de Tiempo Medio de Respuesta – TMR se toman muestras representativas de consultas en cada periodo de medición (mensual), el criterio de elección es que las consultas objeto de medición tengan ya una fecha de salida radicada, esto es indispensable para los cálculos del indicador ya que su definición es:

$$\frac{\sum_{i=1}^N (F_s^i - F_e^i)}{N}$$

Donde: F_s =Fecha de salida de la consulta

F_e =Fecha de entrada de la consulta

N = Número total de consultas del mes.

Las muestras de consultas analizadas en cada mes del año son tomadas por rangos de respuesta, estos rangos de respuesta nos muestran en días calendario el porcentaje de consultas que son atendidas durante los primeros 15 días, lo cual debe ser siempre un porcentaje mayoritario del total de consultas analizadas.

4.2.2 Asesorías a otras Entidades Estatales

El proceso de Asesoría cuenta con una serie de fortalezas que son el producto de la experiencia obtenida en los últimos años a través del seguimiento continuo a las solicitudes de entidades estatales y el monitoreo permanente de las diferentes entidades. Es importante mencionar que este proceso anteriormente hacía parte de la Coordinación de Regulación y Asesoría y pasó a la Coordinación de Mercadeo, la cual a su vez cambió de nombre a “Asesoría y Relaciones Externas”, a partir del 2 de mayo del presente año. Podemos destacar algunas de las fortalezas del proceso, así: i) Alta capacidad de los profesionales asignados, ii) Búsqueda constante del logro de las metas de la entidad y del proceso, iii) Eficiente manejo de los recursos asociados al proceso, iv) aplicación y transmisión de conocimientos y v) Eficiente manejo de la de las herramientas de cuadros y registros relevantes para el desarrollo del trabajo asignado.

Durante el 2007, el proceso de Asesoría atendió un total de 22 solicitudes de asesoría, las cuales se relacionan a continuación:

No.	Fecha	Entidad	Asunto
1	14-Feb-07	Cámara de Representantes	Reunión Proyecto de ley protección a usuarios de servicios móviles
2	14-Mar-07	Senado de la República	Proyecto de Ley 126/06 Senado
3	09-Abr-07	Senado de la República	Proposición 292
4	12-Abr-07	Mincomunicaciones	Proyecto de ley comunicaciones
5	25-Abr-07	Cámara de Representantes	Reunión Proyecto de ley protección a usuarios de servicios móviles
6	01-May-07	Mincomunicaciones	CONPES
7	03-May-07	Mincomercio	TLC CANADA
8	09-May-07	Cámara de Representantes	Proyecto de ley 27/06 Acumulado 221/07 C
9	23-May-07	Mincomercio	TLC COLOMBIA PERÚ-EFTA
10	08-Jun-07	SSPD	Solicitud de información
11	25-Jun-07	Cámara de Representantes	Proyecto de ley 108/05 C
12	23-Jul-07	Senado de la República	Proposición 22
13	02-Ago-07	Concejo	Proyecto de Acuerdo
14	14-Ago-07	Senado de la República	proyecto de Acto Legislativo 5/07S
15	28-Ago-07	Ministerio de Comunicaciones	Proyecto ley TICS
16	30-Ago-07	Cámara de Representantes	Proyecto de ley 103/06 (Acumulado)
17	03-Sep-07	Cámara de Representantes	Proyecto de ley 090/06 C
18	03-Sep-07	Cámara de Representantes	Proyecto 051/06 Cámara
19	10-Sep-07	Senado de la República	Proyecto de Ley 53/07 Senado
20	12-Sep-07	Mincomercio	Acuerdo de Asociación CAN-UE
21	21-Sep-07	Cámara de Representantes	Proyecto de ley 138/07 Cámara
22	06-Dic-07	Senado de la República	Proyecto de ley 195/07

Tabla 4. Solicitudes de asesoría atendidas en el 2007

Todas las consultas relacionadas anteriormente fueron contestadas oportunamente, cumpliendo así la meta propuesta para el año 2007, la cuál era del 100%. El siguiente gráfico explica la calidad en las respuestas proporcionadas a las 22 asesorías antes mencionadas. Este indicador corresponde a las devoluciones de las respuestas que hace el Comité de Expertos Comisionados.

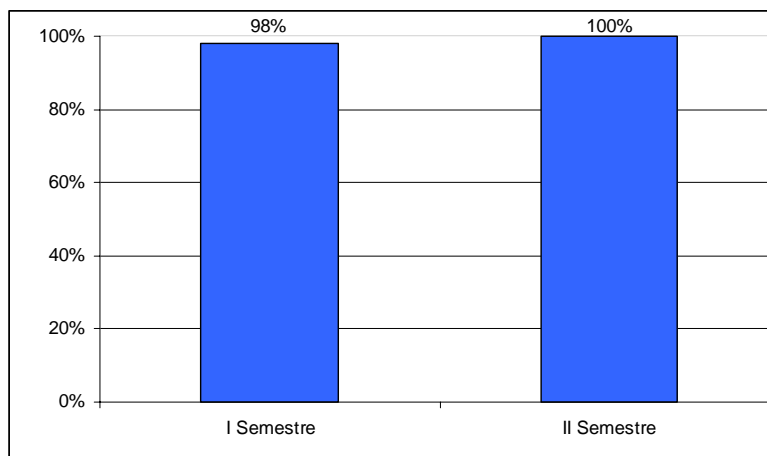


Gráfico 6. Calidad en la atención de solicitudes de asesoría

4.2.3 Comunicación Externa

Durante el 2007, la Coordinación de Asesoría y Relaciones Externas desarrolló diferentes actividades de comunicación externa, cuyo propósito es mantener un canal idóneo de comunicación entre la CRT y nuestros clientes, apoyando el antes, el durante y el después, de los proyectos de la entidad.

Actividades desarrolladas

Eventos y foros realizados durante el año 2007:

- Foros Cargos de Acceso a redes móviles y a redes fijas en Colombia: 12 de enero y 16 de febrero.
- Entre el 26 de febrero y el 26 de marzo se realizaron 13 foros en igual número de ciudades, con el fin de dar a conocer la propuesta de modificación al régimen de protección al usuario. Dichos foros contaron con participación de usuarios, vocales de control, ciudadanos en general y autoridades municipales y departamentales, tales como personeros y defensores del pueblo.
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- Foro Estudio del impacto del marco regulatorio.
- Taller sobre la discusión de la agenda regulatoria para el año 2008: 4 de octubre.

- Segundo Taller Internacional Sobre Regulación Competencia e interconexión: 22 y 23 de octubre.
- Foros sobre difusión del Nuevo Régimen de protección a usuarios en las ciudades de Sincelejo, Pereira, Cali, Bogotá, Neiva, Florencia, Santa Marta, Cartagena y Barranquilla.
- Foro de discusión sobre el esquema de cargos de acceso en Colombia: 6 de noviembre.
- Foro sobre la definición de los mercados relevantes: 10 de diciembre.

Comunicados de prensa

I trimestre 2007

- Informe Sectorial No. 8
- Modificación al Régimen de Protección al Usuario
- Convocatoria a foros regionales
- Foro 15 años de la regulación
- Convocatoria por cada ciudad donde se realizaron foros sobre el Régimen de Protección al Usuario

II trimestre 2007

- Informe Semestral de Internet
- Modificación al Régimen de Protección al Usuario
- Calidad en los Servicios de Telecomunicaciones
- Modificación a la numeración de Larga Distancia
- Audiencia pública de rendición de cuentas

III trimestre 2007

- El sistema de Numeración de los nuevos operadores que prestaran el servicio de larga distancia tanto nacional como internacional.
- El crecimiento de los ingresos respecto al sector de telecomunicaciones, dado de acuerdo al informe sectorial que desarrolló la CRT.
- El nuevo Régimen de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

IV trimestre 2007

- Suscriptores de Internet en el país sobrepasan el millón.
- CRT Solicita a operadores abstenerse de ofrecer servicios que aún no han sido regulados y se les pide respetar los derechos de los usuarios.
- CRT Define nuevos valores de interconexión entre operadores de Telecomunicaciones.

4.3 Solución de Conflictos

Solución de Conflictos, es el grupo interno de trabajo de la CRT, que tiene por objetivo resolver en derecho y oportunidad conflictos entre los operadores de telecomunicaciones.

Como fortalezas del proceso durante el 2007, se identificaron:

- La implementación de las reuniones semanales se ha constituido en una herramienta valiosa para todo el equipo de trabajo, en razón a que las mismas, además de contribuir a un conocimiento directo por parte de los distintos líderes de todos los proyectos que cursan en la Coordinación, da la oportunidad de estudiar y discutir diversos asuntos jurídicos y técnicos.
- A través del cuadro control del proceso se lleva un seguimiento continuo a los proyectos desarrollados tanto por parte de los líderes como del Coordinador del Grupo de Trabajo de Solución de Conflictos.

4.3.1 Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

Durante el año 2007 se desarrollaron las siguientes actuaciones:

Tipo de trámite	Partes
Servidumbre provisional	TCB-TELEBUCARAMANGA
Servidumbre provisional	ORBITEL – UNITEL
Conflictos de Interconexión	AVANTEL-COLOMBIA MÓVIL (Contrato de Conexión indirecta de voz)
Servidumbre Provisional	TCB-TELEPEREIRA
Conflicto de Interconexión (multiplexores)	UNITEL -EMCALI
Servidumbre Provisional	TV CABLE - UNITEL
Servidumbre Provisional	ETB - METROTEL
Cargos de Acceso (Tráfico de TPBCLDI)	COLOMBIA MÓVIL-ETB
Conflicto de Interconexión (Conciliación de Cuentas)	COMCEL -COLOMBIA MÓVIL
Servidumbre Provisional	TCB-EMTELSA
Servidumbre Provisional	TV CABLE – METROTEL
Servidumbre Provisional	TV-CABLE -TELECOM
Servidumbre Provisional	TV CABLE-UNITEL
Servidumbre Provisional	TV CABLE-TELEPALMIRA

Tabla 5. Actividades desarrolladas por Solución de Conflictos

4.3.2 Indicadores del Proceso

Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia

Durante el 2007 se llevaron a cabo cuatro mediciones de este indicador, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el 2007, demoraron 4.7 meses en promedio.

Numero de conflictos del año	Sumatoria tiempo en meses. Solución del conflicto en primera instancia	Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia
9	42,1	4,7

Tabla 6. Solución de conflictos en primera instancia

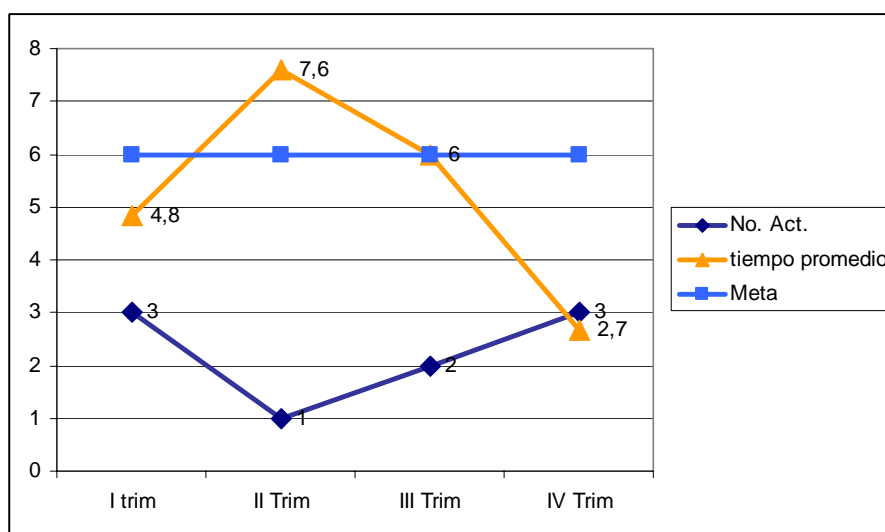


Gráfico 7. Solución de conflictos en primera instancia

Número de correcciones en segunda instancia

Durante el 2007 se presentaron 23 solicitudes de correcciones en segunda instancia, de las cuales solo 1 error correspondía a fallas de la CRT. La medición del indicador para el 2007 fue del 0.08% cumpliéndose así la meta establecida (inferior al 1%).

Tipo de Conflicto	Partes	Número de cargos presentados	Cargos por errores atribuidos a la CRT
1 Servidumbre provisional	TCB-TELEBUCARAMANGA	13	1
2 Servidumbre provisional	ORBITEL - UNITEL	5	0
3 Servidumbre Provisional	TV CABLE - UNITEL	5	0
Sumatorias		23	1

Tabla 7. Consolidado Número de correcciones en segunda instancia 2007

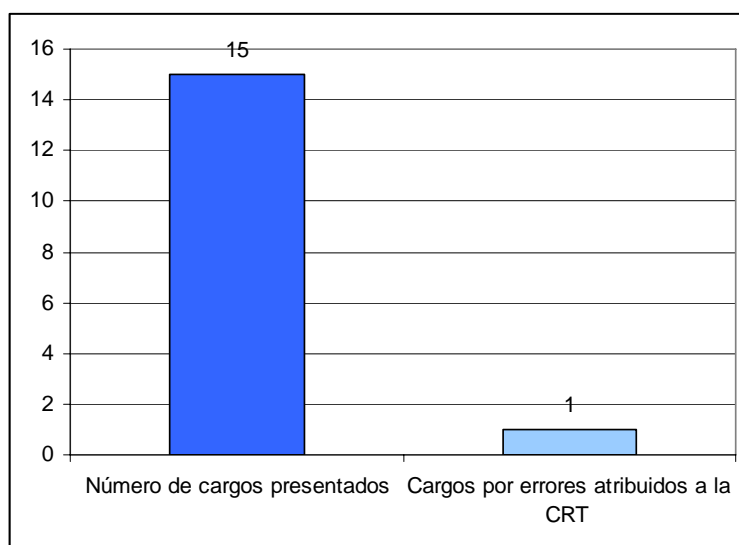


Gráfico 8. Correcciones en segunda instancia 2007

4.4 Centro de Conocimiento del Negocio

El Centro de Conocimiento del Negocio es el grupo de trabajo de la CRT que obtiene, integra y aplica el conocimiento nuevo y relevante para el sector.

Este proceso procura estar al día en las tendencias tecnológicas y normativas en el ámbito internacional, y encontrar información relevante en los mercados nacionales de manera que sirvan de base para la toma de decisiones en la entidad.

Como fortalezas de éste proceso durante el año 2007, se pueden mencionar:

- El Centro de Conocimiento del Negocio – CCN está al día en investigación de tendencias tecnológicas y normativas en el sector de telecomunicaciones en el ámbito internacional, y en encontrar información relevante de los mercados nacionales e internacionales de manera que sirvan de base la para toma de decisiones en la entidad. De igual manera, el CCN analiza los comportamientos de los mercados con el fin de identificar posibles situaciones que no correspondan a las características de un mercado en competencia para los diferentes servicios.
- De igual manera, el CCN es el proceso encargado de establecer la estrategia de gestión internacional de la CRT con el fin de posicionar a le entidad en los diferentes organismos internacionales relacionados con el sector de las telecomunicaciones y en los cuales Colombia participa (UIT, Citel, Caatel, Regulatel, etc).

4.4.1 Estudios y proyectos en desarrollo

Régimen de reporte de información

Este proyecto tiene como objetivo crear un mecanismo regulatorio que tienda a unificar la información que se solicita a los operadores de telecomunicaciones, así como estudiar nuevos requerimientos de información bajo las condiciones actuales de convergencia de servicios y eliminar cargas regulatorias que resultan actualmente innecesarias.

Para el desarrollo de la iniciativa se solicitó a diferentes entes regulatorios internacionales información respecto de los indicadores solicitados a sus operadores, con lo cual se efectuó un análisis y se elaboró un documento preliminar. Así mismo, con las recomendaciones recibidas, se dividió el proyecto en dos fases, la primera de las cuales abarca los reportes de información de los operadores de telecomunicaciones que presten acceso a Internet, mientras que la segunda etapa contempla el reporte de información de los demás operadores de telecomunicaciones.

Durante el cuarto trimestre del 2007 se expidió la Resolución 1776 de 2007, la cual fue resultado del análisis regulatorio y de las respuestas a comentarios de la primera fase del proyecto relativa al reporte de información por parte de los operadores que prestan servicios de acceso a Internet.

Consultoría de Regulación de Redes

En línea con lo dispuesto en el Decreto 2870 de 2007, la CRT debe adecuar el marco regulatorio aplicable a todas las redes y mercados de servicios de telecomunicaciones en un ambiente de

convergencia tecnológica, expidiendo regulación de carácter general en materia de acceso y uso de las redes, creando condiciones para que los operadores de telecomunicaciones pongan las mismas a disposición de otros operadores y proveedores de contenidos y aplicaciones, en condiciones transparentes, no discriminatorias y bajo criterios de precios orientados a costos eficientes.

Para dar cumplimiento a lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2007 la coordinación del CCN elaboró la propuesta de términos de referencia para la contratación de una asesoría para determinar las acciones necesarias para dar cumplimiento a dicho mandato, contemplando la política regulatoria y las disposiciones específicas para la interconexión de NGN, redes tradicionales y redes híbridas. Así mismo, dicha consultoría debe revisar la metodología de contraprestación relativa al acceso y uso compartido de infraestructura física¹ susceptible de ser aprovechada por los operadores de servicios de telecomunicaciones para efectos de la prestación de sus servicios, revisando y ampliando en particular las disposiciones sobre acceso a cabezas de cables submarinos y demás infraestructura compartida a todos los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, con el objeto promover la competencia y acelerar el acceso universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Como resultado de lo anterior, se celebró el contrato 032 de 2007, sobre el cual se realizó el respectivo seguimiento a su ejecución a lo largo del trimestre. Así mismo, dada la necesidad de realizar un análisis detallado de los resultados expuestos, se determinó necesaria su ampliación para darlo por finalizado durante el mes de enero de 2008.

Agenda Regulatoria 2008

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, en el mes de octubre de 2007 fue elaborada una propuesta de Agenda Regulatoria 2008 con 11 proyectos, la cual fue presentada a la Sesión de Comisión en el mismo mes y publicada para discusión con el sector.

A partir de los comentarios recibidos de diferentes instancias, se realizaron los respectivos ajustes a la propuesta y se elaboró el documento de respuestas, los cuales fueron puestos en conocimiento y aprobados por la Sesión de Comisión en el mes de diciembre de 2007, añadiéndose a la propuesta inicial la inclusión de los cargos de terminación para telefonía social. El documento definitivo fue publicado en la pagina web de la entidad el 24 de diciembre de 2007.

¹ Dentro de dicha infraestructura física se deberán contemplar, entre otros elementos, los siguientes: postes, pozos, ductos, poliductos, conductos, cámaras, torres, corredores férreos, gasoductos, líneas de transmisión eléctrica.

4.4.2 Participación Internacional

Participación en eventos internacionales

- El Director Ejecutivo Lorenzo Villegas, participó en el **7º Simposio Mundial de Reguladores de la UIT**, realizado en Dubai (Emiratos Árabes Unidos) entre el 5 y el 7 de febrero de 2007.
- El Director Ejecutivo Lorenzo Villegas, asistió al **encuentro ministerial** realizado en el marco del **Congreso Mundial 3GSM**, llevado a cabo en Barcelona (España) entre el 13 y el 15 de febrero de 2007.
- La asesora Lizette Garay asistió al **II taller metodológico de indicadores del SIRTEL – REGULATTEL**, realizado en Ciudad de México (México) entre los días 19 y 21 de marzo de 2007.
- La asesora Claudia Bustamante asistió al curso **Mercados Liberalizados de Telecomunicaciones** organizado por la Agencia Sueca para el Desarrollo, entre el 9 de abril de 2007 y el 10 de mayo de 2007.
- La Coordinadora Ejecutiva Patricia Oliveros y la Coordinadora del proceso de Solución de Conflictos Zoila Vargas asistieron al curso de **Actualización en Derecho de las Telecomunicaciones**, organizado por la Universidad Carlos III de Madrid, entre los días 23 y 30 de abril de 2007.
- El asesor Andrés Navarre asistió al curso **Telecommunications Executive Management**, organizado por TEMIC, que tuvo lugar en Montreal. Canadá entre el 21 de mayo de 2007 y el 1º de junio de 2007.
- El Director Ejecutivo Lorenzo Villegas Carrasquilla asistió al IV Seminario de Alto Nivel I/ERG - Regulatel, que tuvo lugar en Barcelona y Madrid (España) entre el 4 y el 11 de julio, organizado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones –CMT y Regulatel.
- El Director Ejecutivo, Lorenzo Villegas Carrasquilla, asistió a la X Cumbre Regulatel-ACHIET cuyo contenido se centró en el Análisis de la Nueva Visión del Servicio Universal y a los Retos para Lograr una Armonización Regulatoria Regional (ARR). Esta Cumbre se llevó a cabo los días 9-11 de julio en la ciudad de Madrid (España).
- El Coordinador de Asesoría y Relaciones Externas, Juan Pablo Hernandez, asistió a la II Ronda de Negociaciones EFTA que tuvo lugar en Lima (Perú) los días 30 de agosto y 1º de septiembre.
- La Asesora Lina María Duque, asistió al curso denominado *“Estrategias de transición para operadores de telecomunicaciones”*, realizado por la Agencia Sueca para el

desarrollo internacional, el cual tuvo lugar en Ronneby (Suecia) entre el 17 de septiembre y el 10 de octubre de 2007.

- La doctora Libia María Cabrera, asistió al taller *“Conocimiento, competencias y procesos: “Claves en la estrategia para el desarrollo del Capital Humano”* que tuvo lugar en la ciudad de Buenos Aires (Argentina). El taller se llevó a cabo entre el 15 y el 19 de octubre de 2007 y fue organizado por la UIT.
- El coordinador del Centro del Conocimiento del Negocio Nicolás Silva, asistió en calidad de conferencista a la ciudad de Lima (Perú), al Seminario Internacional *“La Importancia de la Calidad en el Desarrollo de los Servicios de Telecomunicaciones”* entre el 16 al 18 de octubre de 2007.
- El ingeniero Roberto Díaz Granados, asistió en la ciudad de Buenos Aires (Argentina), al *“Taller Regional sobre Marcos para la Ciberseguridad y Protección de la Infraestructura básica de la Información”*, el cual se impartió entre el 16 y 18 de octubre de 2007.
- Los doctores Lorenzo Villegas, Director Ejecutivo de la CRT y Gabriel Jurado, Experto Comisionado, asistieron al *“X Plenario de Presidentes del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones Desafío Regulatorio para el Desarrollo Económico y la Inclusión social “Regulación para un Plan Regional de Desarrollo de las TICs en América Latina”* el cual se llevo a cabo en Ciudad de Guatemala entre el 7 y 10 de noviembre del 2007.
- El coordinador del Centro del Conocimiento del Negocio Nicolás Silva, asistió en la ciudad Ginebra, Suiza, a la *“6ª reunión sobre los Indicadores de las Telecomunicaciones/TIC Mundiales”*, celebrada entre los días 13 y 15 de diciembre de 2007.

4.4.3 Actividades Continuas del Proceso CCN

Informes periódicos de Telecomunicaciones

Informe sectorial

El IX Informe Sectorial se elaboró durante el primer trimestre de 2007 por los diferentes asesores de la CRT. El Informe está estructurado por diferentes artículos de carácter general sobre temas recientes del sector, seguido de cifras y un análisis de cada servicio, y finalizando con la descripción de las principales iniciativas que vienen siendo desarrolladas por el regulador. De esta manera, se elaboraron diferentes artículos sobre Protección a Usuarios, Redes de Nueva Generación y Ciberseguridad.

Informe de Internet

Durante el primer trimestre del 2007 se elaboró el informe de Internet correspondiente, con corte a diciembre de 2006, el cual fue publicado y divulgado mediante rueda de prensa, en el mes de mayo.

Así mismo fue elaborado el informe de Internet a junio de 2007, el cual fue publicado y divulgado en el mes de octubre de 2007.

NSU de los servicios de telecomunicaciones

Para el año 2007, mediante licitación pública se realizó un contrato con la empresa Consenso S.A., con el fin de hacer la revisión de la metodología de medición del indicador y utilizando la nueva metodología hacer la medición para los servicios de larga distancia, telefonía móvil y acceso a Internet.

Durante el desarrollo de la consultoría se llevaron a cabo 16 talleres con usuarios de telecomunicaciones en 6 ciudades del país, con el fin de conocer en forma directa las percepciones de los mismos sobre los servicios de Larga Distancia, Móviles (TMC, PCS y Trunking) e Internet, y de ser pertinente, efectuar aclaraciones en relación con los mismos.

Los talleres se dividieron en grupos de usuarios de edades entre 18 a 45 años y del sector corporativo. Así mismo, los usuarios no corporativos se dividieron en estratos socio económicos del 1 al 6.

Con la información recolectada en dichos talleres, la firma consultora desarrolló los instrumentos de medición preliminares, los cuales fueron presentados al sector para comentarios, para lo cual se llevaron a cabo reuniones con los diferentes operadores que permitieron tener una versión final ajustada de los mismos.

Una vez aprobados los formatos de encuesta, se procedió a solicitar a los diferentes operadores las bases de datos de usuarios y se realizó la medición respectiva, obteniendo los resultados en el mes de diciembre.

Los resultados serán presentados a los operadores y al público en general en el mes de febrero de 2008.

4.4.4 Indicadores

La siguiente gráfica refleja el nivel de participación de la CRT en los eventos internacionales a los cuales se convoca. La meta definida para el 2007 era del 85%, a 31 de diciembre de 2007, en la medición del indicador de participación internacional, se obtuvo el siguiente resultado:

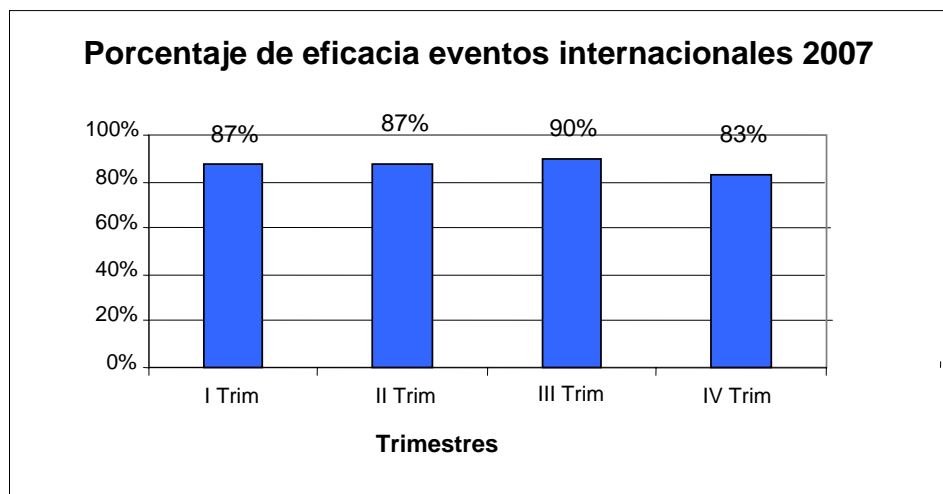


Gráfico 9. Porcentaje de eficacia eventos internacionales

5 GESTIÓN PROCESOS DE APOYO

El Control de los procesos de apoyo se encuentra en Cabeza de la Coordinación Ejecutiva, quien es la encargada de administrar el sistema de control de gestión de la CRT y velar por la integración armónica y consistente de los procesos, que permitan la efectividad en la toma de decisiones; al igual que apoyar al Comité de Expertos y a la CRT, para que sus actos se surtan de acuerdo con la Constitución y la Ley.

5.1 Centro de Sistemas de Gestión

El Centro de Sistemas de Gestión es un grupo de trabajo que tiene como propósito la administración eficiente y dinámica de los recursos financieros, administrativos, y físicos para el funcionamiento adecuado de los demás grupos de trabajo, así como el desarrollo integral de las personas que laboran en la CRT.

El CSG logra lo anterior mediante:

La generación de procedimientos y la estructuración de programas que permitan la integración operativa de los recursos, con la satisfacción de las necesidades; desarrollando, motivando y reteniendo personal cualificado y capaz de contribuir a la vivencia diaria de los principios y valores de la CRT, logrando que el cuerpo Directivo tenga unas herramientas que le permitan adoptar decisiones debidamente soportadas.

5.1.1 Contratación

Durante el período 2007, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Realización de todos los procesos contractuales con sujeción a la normatividad vigente.
- Cumplimiento estricto de los pasos, exigencias legales y procedimientos internos, mediante la verificación de las específicas características de cada uno de los procesos contractuales.
- Garantía del derecho de contradicción y transparencia de todas las actuaciones administrativas surtidas en los diferentes procesos contractuales.
- Control del trámite de todos los procesos contractuales con formalidades plenas a través de la elaboración de cronogramas individuales.
- Revisión y control de la legalidad de la totalidad de las contrataciones realizadas, a través de la verificación del cumplimiento de requisitos y formalidades por distintas instancias administrativas y asesor jurídico externo.

- Apoyo a los supervisores de los contratos mediante remisión periódica del cuadro contentivo del estado actual de la contratación.
- Oportuna liquidación de contratos.
- Apoyo del asesor externo en temas, incluidos conceptos varios.

Actividades desarrolladas por el proceso

Durante el año 2007 se llevaron a cabo 167 contrataciones, de las cuales: 40 corresponden a contratos con formalidades plenas, 74 a órdenes de servicio y 53 a órdenes de compra. Los procesos contractuales adelantados obedecieron a un (1) Concurso Público de méritos, trece (13) procesos de contratación directa con participación del público en general y veintisiete (27) contrataciones directas, en las cuales se tuvieron en cuenta las calidades personales y profesionales requeridas en los estudios previos.

Mediciones

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia de 2007, fue monitoreado de manera permanente a través de los indicadores definidos: Eficiencia y Oportunidad, habiéndose registrado un indicador acorde a los límites y parámetros establecidos, con excepción del cuarto trimestre del año, en el cual no se obtuvo la meta propuesta del 95% debido a que en tal período, de los siete (7) procesos contractuales que fueron convocados, dos (2) fueron declarados desiertos. Lo anterior debido a ausencia de interés de participar, lo que obligó a su nueva convocatoria.

5.1.2 Tesorería

Antes de señalar el manejo de la Tesorería, conviene contextualizar el estado de la economía nacional, por lo que a continuación se presentan de manera sucinta algunos indicadores del año 2007

PIB

Según datos del PIB, hasta el tercer trimestre de 2007, la economía colombiana muestra una evolución muy positiva, tal es así que entre enero y septiembre del 2006 había presentado un crecimiento de 6,83% y para el mismo período del 2007, el crecimiento es de 7,3%, superando las expectativas que se habían fijado para el año (5%).

Lo anterior es consecuencia del buen desempeño de las exportaciones, que continúan creciendo a un buen ritmo, de la inversión y del dinamismo en el empleo.

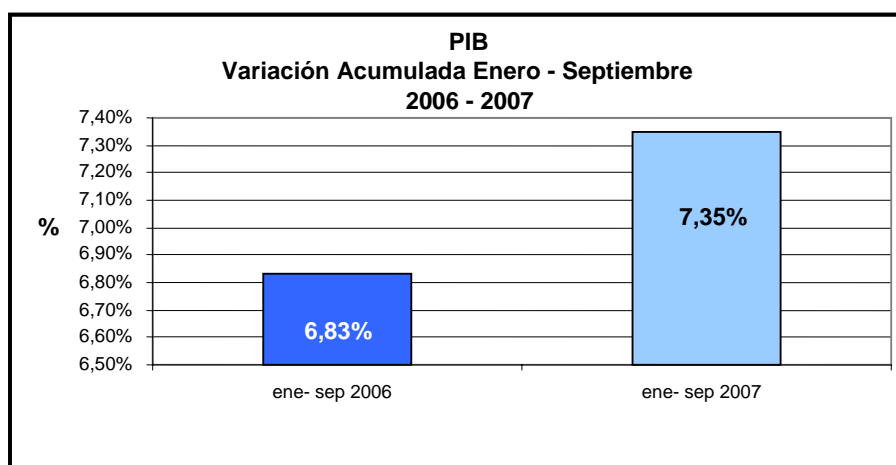


Gráfico 10. Producto Interno Bruto (PIB)

Comportamiento de los precios

En cuanto al comportamiento de los precios en el año 2007, es del caso señalar que la meta que se había fijado el Banco de la República no se cumplió, toda vez que se esperaba un 4% y el índice fue de 5,69%. Índice muy superior a la inflación registrada en el 2006 que fue de 4,48%. Tal situación puede afirmarse que obedeció, entre otros, a los aumentos en los precios de los alimentos, que registró un aumento en el 8,5%, debido a fenómenos climáticos y a la tendencia mundial de aumento en el precios de los cultivos por demanda de productos para uso de biocombustibles; salud, con un 6,5%; educación, con un 5,2%; transportes y comunicaciones, con un 5,1% y vivienda, con un 4,3%.

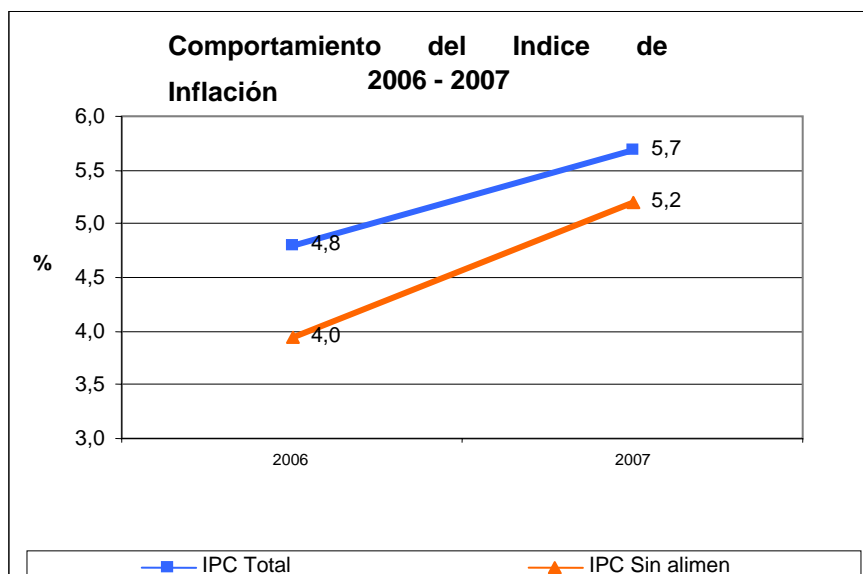


Gráfico 11. Indicadores de Precios

Tasas de Interés

Tasas de mercado responde a presiones inflacionarias

Durante el año 2007, las presiones inflacionarias, obligaron el manejo de la política monetaria, mediante aumento constante de las tasas de interés de intervención del Banco de la República, incidiendo en el comportamiento de las demás tasas del mercado. Es así como, la tasa de captación DTF promedio año pasó de 6% 2006 al 7,09% en el año 2007, llegando en diciembre al 9,01%; la tasa de colocación ó tasa activa, en promedio pasó de 12,89% en 2006 a 15,38% en el 2007, pero el cierre del año bordeaba el 16.61%.

La tasa de los TES a 1 año de vencimiento llegó a niveles de 9.5% a diciembre de 2007, cuando en el 2006 la tasa era de 7,8%.

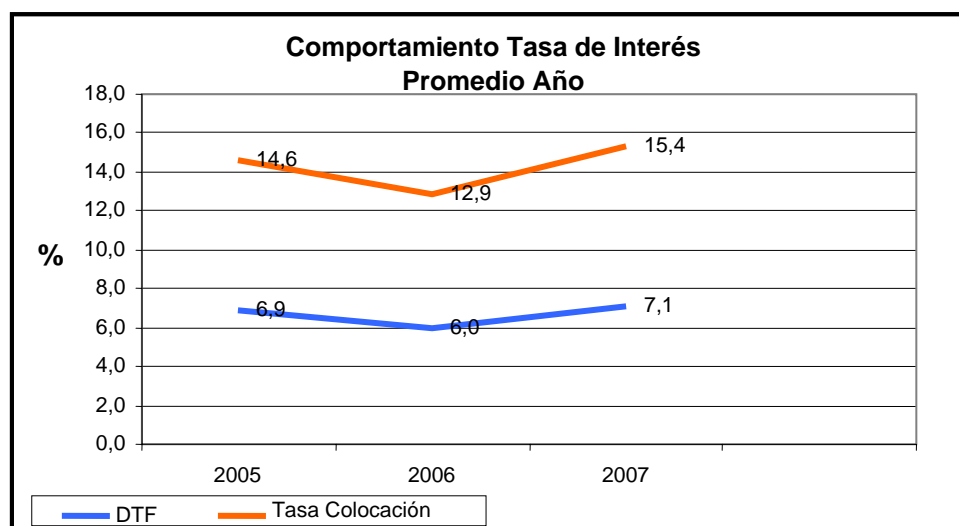


Gráfico 12. Comportamiento Tasas de Interés en 2006

Recursos Disponibles de la CRT

Entidad	No. Cuenta	Saldo
Banco GNB Sudameris	00778148-7	\$4.827.437
BBVA Ingresos	00130025360200 5715480	\$345.154.856
BBVA Gastos Personales	00130025310200 571555	\$299.220.331
BBVA Gastos Generales	00130025380200 571563	\$329.218.781
BBVA Cta Cte	00130025370010 0000456	\$ 5.407.661
Total Efectivo		\$ 983.829.066

Tabla 8. Cuentas de ahorro y Cte – Saldos a 31 Diciembre 2007

Emisor	F. Emisión	F. Vencimiento	V. Nominal	Valor Presente
TES tasa fija	2005-04-11	2008-04-11	\$3.500.000.000	\$3.754.519.435
Total Portafolio				\$ 3.754.518.435

Tabla 9. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2007

Administración del Portafolio

Siguiendo lineamientos del Gobierno Nacional, a partir del mes de julio de 2006 las inversiones se efectúan en Títulos de Tesorería TES. La política financiera implementada por la Alta Dirección y ejecutada por el Centro de Sistemas de Gestión está basada principalmente en una adecuada estructura de plazos de su portafolio de inversiones, de acuerdo con sus necesidades del flujo de caja y una administración del riesgo ortodoxa.

La administración y manejo del portafolio está a cargo del Comité de Inversiones, el cual se encuentra conformado por el Director Ejecutivo, el Coordinador Ejecutivo, el Coordinador del Centro de Sistemas de Gestión y el Tesorero; en él, se toman todas las decisiones concernientes a la compra y venta de títulos valores y en general, con todas las disposiciones concernientes al portafolio, velando por la generación de rendimientos financieros con un nivel de riesgo controlado

Evolución del Portafolio año 2007

El promedio de recursos manejados durante el año 2007 en TES se ubicó en \$4.736 millones frente a \$4.737 millones del año inmediatamente anterior; se mantuvo liquidez, en razón a que durante el año se contó con \$ 2.242 millones de excedentes de contribución del año 2006, en gran medida originados por la recuperación de cartera de \$ 1.801 millones de la cuota de contribución de la ETB del año 2005. La rentabilidad obtenida en las inversiones en TES mejoró al pasar de 7,93% a 8,98% entre los años 2006 y 2007.

Durante la vigencia informada se recibieron rendimientos financieros provenientes del portafolio por la suma de \$444 millones, frente a \$ 313 millones del año anterior, y por rendimiento de cuentas de ahorro, la suma de \$ 42 Millones, frente a \$ 48 millones del año 2006.

5.1.3 Contribuciones año 2007

Definición de Contribución

El artículo 85 de la Ley 142 de 1.994, establece que con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste cada comisión, las entidades sometidas a su regulación, estarán sujetas a pagar una contribución, hasta de máximo el 1%, calculada sobre los gastos de funcionamiento en el año anterior, asociados al servicio regulado. La entidad no cuenta con aportes de otros recursos del Presupuesto Nacional.

Las proyecciones y las diferentes opciones de porcentajes de contribución fueron presentados al Comité de Expertos Comisionados y luego a Sesión de Comisión, decidiéndose fijar en el 0,76% la tasa de contribución que debían pagar las entidades sometidas a regulación.

Para tal fin se expidió la Resolución CRT No. 1597 del 26 de septiembre de 2006.

Recaudo Contribución

Los ingresos provenientes por contribución ascendieron en el año 2007 a la suma de \$ 6.134 millones frente a \$5.338 millones del año anterior, lo que representó un aumento de 14,91%, y en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por valor de \$ 43,8 millones. De la contribución causada para el año 2007, solamente quedó pendiente el recaudo de \$ 2,4 millones.

5.1.4 Presupuesto

La CRT, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRT se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Comunicaciones desde 1995.

Por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la contabilidad, el presupuesto y la tesorería se manejan mediante el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, software que por trabajar en tiempo real y en línea, permite un estricto y permanente control de parte del Gobierno Central.

La entidad tiene aprobados en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, del DNP desde el año 2000, dos proyectos de Inversión: uno para financiar el Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones y otro, para atender los temas de la Regulación para la Convergencia de los Servicios de Telecomunicaciones y de apoyo a las actividades de la CRT.

La entidad contó para el año 2007 con un presupuesto total de gastos por la suma de \$7.454,2 millones distribuidos como se aprecia en la siguiente tabla:

CONCEPTO	APROPIACIÓN Millones de \$	PARTICIPACIÓN %
FUNCIONAMIENTO	5.254,2	70,5
Gastos de Personal	3.458,0	
Gastos Generales	712,9	
Transferencias	1.083,3	
INVERSIÓN	2.200,0	29,5
TOTAL	7.454,2	100,0

Tabla 10. Presupuesto de Gastos 2007

Presupuesto de Ingresos

Los ingresos totales que obtuvo la CRT en el año 2007 ascendieron a la suma de \$ 6.692,9 millones, frente a \$ 7.531 millones del ejercicio anterior, lo que significó una disminución del 11%. Esta reducción se origina en que los ingresos del 2006 se vieron favorecidos por la recuperación de cartera de ejercicios anteriores por la suma de \$ 1.821 millones.

Los recaudos efectivos al cierre de la vigencia se discriminan así:

CONCEPTO	APROPIACIÓN Millones de \$	RECAUDO	PARTICIPACIÓN %
TOTAL	6.394,5	6.692,9	100,0
Contribuciones Vigencia		6.134,0	91,7
Contribuciones Cartera		43,8	0,6
Rendimientos Financieros e Int. de mora		512,0	7,7
Venta de Publicaciones		3,1	

Nota: Se excluye de la apropiación el valor de las transferencias al Fondo Empresarial \$ 1.059,7 millones que ya estaban en caja como excedentes de contribución de la vigencia 2006.

Tabla 11. Recaudos efectivos (Millones de \$)

Presupuesto de Gastos

Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2007 fue de 93,3%, el gasto total ascendió a \$ 6.953 Millones frente a una apropiación \$ 7.454 millones. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$ 4.949,8 millones, registrando una ejecución de 94,2% y un saldo de apropiación de \$500,6 millones, especialmente en servicios asociados a nómina, \$158,6 millones, en razón a que existieron vacantes en periodos del año mientras se buscaba el personal idóneo; en gastos generales \$ 78,5 millones ya que al concretarse las contrataciones lograron a un valor favorable dado el proceso de selección.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$ 16,1 millones de pesos y en cuentas por pagar \$ 73,5 Millones.

El presupuesto de Transferencias se cumplió en el 99,0%, girándose \$ 1.059,8 millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de contribución.

CONCEPTO	APROPIACION	EJECUCION	%Ejecución	SALDO APROPIACION	RESERVAS PTALES	CUENTAS POR PAGAR
	2007	2007				
A. FUNCIONAMIENTO	5.254,3	4.949,8	94%	304,5	16,1	73,5
1. GASTOS DE PERSONAL	3.458,0	3.242,9	94%	215,1		4,5
Serv. Personales Asoc, Nomina	2.549,6	1.457,5	57%	1.092,1		
Ser. Personales Indirectos	201,8	145,4	72%	56,4		4,5
2. GASTOS GENERALES	712,9	634,4	89%	78,5	16,1	69,0
Adquisicion de Bienes y Servicios	702,9	625,2	89%	77,7	16,1	69,0
Impuestos Tasas y Multas	10,0	9,2	92%	0,8		
3. TRANSFERENCIAS	1.083,3	1.072,4	99%	10,9		
C. INVERSION	2.200,0	2.003,8	91%	196,2	151,2	662,5
2. Implantación del Sistema Información	590,0	564,5	96%	25,5	70,6	118,4
3. Asesoría e Investigación, Consultoría	1.610,0	1.439,3	89%	170,7	80,6	544,1
TOTAL PRESUPUESTO	7.454,3	6.953,6	93%	500,7	167,3	736,0

Tabla 12. Ejecución presupuestal de gastos al 31 de diciembre de 2007

Inversión

En cuanto al presupuesto de inversión éste se ejecutó en un 91,1%, alcanzando la cifra de \$2.003,9 millones. El no logro del 100% se explica, entre otros, por diferencia en cambio favorable a la CRT, por que sobraron algunos recursos después de la liquidación de algunos contratos y en razón a la no materialización de algunos contratos, debido a demoras en el proceso de publicación de posibles contratistas en páginas web externas. Esta última razón, obedece a la obligatoriedad de publicar previamente las hojas de vida de futuros contratistas, tanto a nivel interno como externo, lo cual, en el último de los casos, obedece a turnos que demoran o dificultan la oportunidad de la contratación y en algunos casos, el interés de los contratistas. Adicionalmente, es del caso señalar que en razón a la anualidad del presupuesto, en ocasiones y pese a haber surtido el mencionado trámite, la contratación ya no fue viable por superar la vigencia.

Desde el año 2000, se vienen ejecutando dos proyectos de Inversión: uno destinado a financiar el Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones, en el cual se invirtieron durante el año 2007 \$564,5 millones, correspondientes al 95,7% de lo previsto y otro, correspondiente al tema de Regulación para la Convergencia de los Servicios, en el cual se invirtieron \$ 1.439,4 millones, equivalentes al 89,4% del presupuesto.

En reservas presupuestales por concepto del proyecto de inversión quedaron \$ 151,2 Millones y cuentas por pagar por \$ 736 millones.

Reiterando lo manifestado el gasto total ascendió a \$6.953 millones, que representó una ejecución de 93,3%

5.1.5 Recursos Humanos

Durante el período 2007, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Se cuenta con un plan de capacitación, elaborado con base en los requerimientos de la entidad.
- Se encuentran establecidos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos que permiten desarrollar las labores de una manera específica y uniforme, con acatamiento a las disposiciones legales vigentes y se han ido implementando cuadros de control para mejorar su desempeño.
- La herramienta de asignación de actividades establecida en la CRT, permite realizar una evaluación semanal de resultados de cada uno de los funcionarios de la CRT.
- El personal que labora en la CRT, posee los perfiles y requisitos determinados en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, lo que permite las funciones asignadas a la entidad y alcanzar los objetivos trazados en la misión y visión de la CRT, así como adelantar procesos de capacitación interna.
- Existe conciencia en el equipo directivo sobre la importancia del manejo adecuado del talento humano, por lo cual en la aplicación de políticas y procedimientos de este proceso, se tienen en cuenta los criterios de equidad, justicia y respeto.

Sin embargo, durante el 2007 se evidencia la necesidad de contar con el apoyo de personal especializado en temas de Talento Humano, para el desarrollo de planes y programas específicos.

Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2007, se presenta la siguiente información:

a) Reclutamiento y Selección de personal:

El reclutamiento y selección de personal se efectuó en los términos definidos en las instrucciones de trabajo IT 600018 a IT 600019.

Durante el período informado se presentaron nueve (9) novedades, así:

Dos renunciaciones que obedecieron al cumplimiento de la pensión de jubilación. Una de ellas de un funcionario de Carrera Administrativa, quien ocupaba el cargo de Profesional Especializado, Código 2028 grado 17 y la segunda, el cargo de Asesor 1020 grado 15, quien ejercía las funciones de Coordinador de Control Interno de la Entidad..

Se declaró una insubsistencia en el cargo de Asesor 1020 grado 16.

Las otras seis (6) renunciaciones obedecieron a retiros voluntarios, cuyos cargos eran: Asesor 1020 grado 09 (2), Asesor 1020 grado 07, Asesor 1020 grado 05, Secretario Ejecutivo 4210 grado 24, y Técnico Administrativo 3124 grado 18.

La planta de personal obtuvo concepto de excepcionalidad de supresión de cargo, en cuanto hace referencia a uno de Conductor Mecánico, el cual fue provisto mediante el nombramiento, de quien desempeñaba tal labor, a través de la empresa de temporales.

Respecto de las personas que ingresaron a planta se llevaron a cabo los programas de Inducción (IT – 60020) y Entrenamiento (IT – 60023) correspondientes.

Al finalizar el 2007, se encontraban dos vacantes por renuncia de sus titulares, una de ellas en el cargo de Asesor 1020 grado 16, y la otra en el cargo de Asesor 1020 grado 09, lo que generó una rotación representativa en la planta global de personal de la Entidad.

b) Capacitación:

Durante el año 2007, se cumplió con el Plan de Capacitación propuesto para el año, en el cual se llevaron a cabo cincuenta y un (51) capacitaciones, a las cuales se les evaluó su pertinencia con respecto a la utilidad de su aplicación para el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollan en la Entidad.

INDICADOR	Pertinencia Capacitaciones
ENTREGA	MENSUAL
META 2007	
ENE	100,00%
FEBRERO	100,00%
MARZ	100,00%
ABRIL	80,00%
MAYO	83,14%
JUNIO	90,00%
JULIO	87,05%
AGOSTO	90,00%
SEPT	85,00%
OCT	100,00%
NOV	100,00%
DICIEM	100,00%

Tabla 13. Pertinencia de la Capacitación

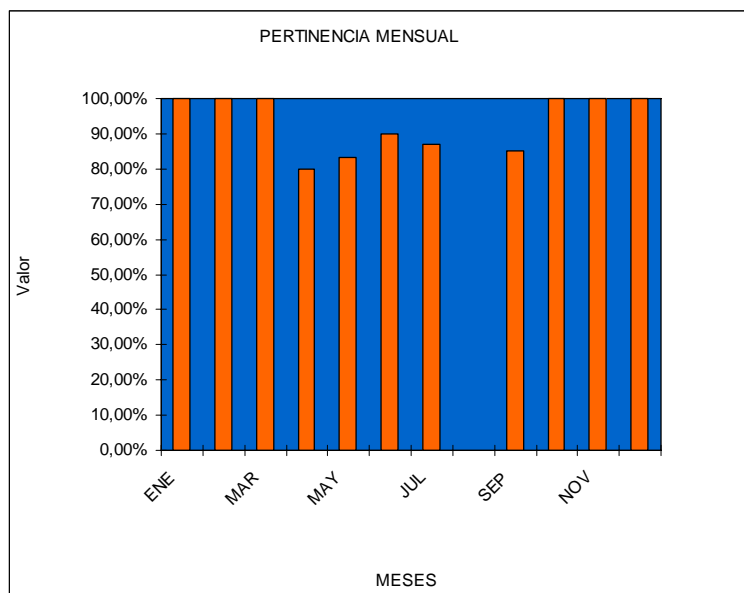


Gráfico 13. Pertinencia de la Capacitación

e) Evaluación del Desempeño:

Dando cumplimiento a lo establecido en las normas sobre evaluación del desempeño, se realizaron las evaluaciones ordinarias correspondientes al segundo semestre de 2006 y primer semestre de 2007, de los asesores de la planta global de personal, que cumplen funciones de coordinadores de grupos internos de trabajo, según lo establecido en la resolución interna No.137 del 31 de octubre de 2006 y las correspondientes al segundo semestre de 2006 de los demás asesores. También se llevaron a cabo evaluaciones de desempeño extraordinarias, con el propósito de asignación de prima técnica.

Se realizó una evaluación de desempeño de un empleado de carrera administrativa.

5.2 Centro de Sistemas de Información

Este Grupo Interno de Trabajo tiene como propósito administrar eficientemente los recursos tecnológicos que la entidad requiere para el desarrollo de su misión, en especial para generar, mantener y proveer un sistema que consolide la información relevante del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, haciéndola accesible a todos los agentes del sector.

5.2.1 Sistemas

Durante el periodo 2007 se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- El Centro de Sistemas de Información cuenta con recursos humanos capacitados y comprometidos para el cumplimiento de sus actividades y los directivos de la CRT utilizan y apoyan el desarrollo de las tecnologías de la información.
- Para el desarrollo de sus responsabilidades, el CSI cuenta con un presupuesto adecuado a sus necesidades, debido a que la entidad tiene inscrito en el DNP, un proyecto de inversión denominado "Implementación del Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones".
- Las plataformas tecnológicas de la entidad son robustas y modernas, el sistema de información externa está alojado en un hosting contratado por outsourcing, dotado con redundancias de hardware y canales de telecomunicaciones, administrado por la firma Synapsis y basado en los más estrictos estándares de servicio y calidad. Para su operación interna, la CRT cuenta con una red de área local con sistemas operativos y de oficina Microsoft, gestionado por funcionarios de planta de la entidad.
- Se cuenta con el apoyo de los demás procesos de la entidad y el CSI está trabajando en la formalización de la interacción con cada uno de ellos con el SIUST.

- Se tienen relaciones con las otras entidades del estado relacionadas con el SIUST, Sistema Unificado de Información del Sector de las Telecomunicaciones, para compartir información y facilitar el acceso a ella por parte de los diferentes agentes relacionados.

Actividades Realizadas

A 31 de diciembre de 2007, se presenta la siguiente información:

Primer Trimestre

- Se realizó la migración (hardware) del servidor de correo, permaneciendo las versiones de sistema operativo y correo actuales (2003).
- Se realizó la instalación y puesta en funcionamiento del circuito cerrado de televisión en los pisos 8 y 9 de la entidad.
- Se realizó la instalación y configuración del un sistema de control de acceso para la entrada principal a las oficinas de la CRT y la oficina de Sistemas.
- Se gestionó con Toshiba el arreglo del portátil Toshiba Satellite A75, cambiado la board.
- Seguimiento y evaluación constante al cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el marco del contrato de alojamiento administrado para el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.
- Contrato de soporte y mantenimiento: Se firmó el contrato para el año 2007, suscrito entre la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y Gestiontek S.A.

Segundo Trimestre

- Se implementó la organización del nuevo Centro de Sistemas de Gestión, se desarrollaron el mapa estratégico, las IT's, los indicadores de gestión, el plan de producción y se actualizó el plan de sistemas.
- Se llevaron a cabo las contrataciones necesarias para la operación de los sistemas de información tales como: la prórroga del contrato con Synapsis (Administrador del Hosting del SIUST) hasta noviembre de 2008, el licenciamiento de Oracle para la base de datos y el servidor de aplicaciones del SIUST por dos años, la actualización y soporte del sistema de flujo documental Onbase.
- Se llevaron a cabo mejoras en el aplicativo del sistema de información externa, cuales son: mejora del proceso de recepción de trámites para unificar el número de radicado entre los dos sistemas, captura de algunos datos adicionales del remitente, cambios para mejorar los tiempos de respuesta de las consultas de la normatividad, nuevos ETL's para traer información del SUI.
- Igualmente, se implementaron nuevas funcionalidades en el sistema Onbase como fueron: el manejo automático de diferentes tiempos de respuesta dependiendo del tipo

de derecho de petición, actualización del proceso de captura para el centro de documentación, automatización de la recepción de faxes, mejoras en el proceso de otras instancias y creación de consultas para facilitar el seguimiento de otras instancias.

- Se realizó el diagnóstico de la información administrativa, normativa y de interconexión del SIUST, se adelantó el proceso de verificación de la información administrativa y financiera.
- Se depuró la información del informe portador del segundo semestre de 2006.
- Se realizó el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato de alojamiento administrado para el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.

Tercer Trimestre

- Se realizaron varias contrataciones de acuerdo a lo establecido en el Plan de Sistemas, entre ellas está la de un asesor técnico, el análisis de la normatividad del SIUST, el proceso de adquisición de 30 PC's para la entidad, la extensión de la garantía de un servidor y las necesarias para la presentación del SIUST en Andicom 2007.
- Se introdujeron mejoras en el aplicativo del sistema de información externa, cuales son: utilización del mapa de numeración en el SiusT, mejoras en la navegación de Normatividad, nuevas consultas gerenciales y tabla de numeración para larga distancia.
- Se realizó el seguimiento de plan de producción, incluyendo nuevas actividades en él, como son: la publicación de noticias y la publicación de normas dentro de la semana de su expedición.
- Se estableció una VPN con el Ministerio de Comunicaciones para acceder a la base de datos de operadores del Ministerio.
- Se realizó el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato de alojamiento administrado para el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.

Cuarto Trimestre

- Se definió e implementó el formato para el reporte de los indicadores de los procesos de atención al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con la nueva normatividad, en conjunto con el líder del proyecto y se realizaron acuerdos para dicho reporte con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Se llevó a cabo una auditoria de sistemas por parte de la firma PricewaterHouseCoopers.

- Mediante la participación del SIUST en el congreso de ANDICOM se divulgaron los nuevos contenidos y funcionalidades del sistema y se despejaron dudas a los participantes.
- Se realizó la compra de 30 computadores para mejorar las especificaciones técnicas de la infraestructura interna de la CRT.
- Se realizó la compra de un servidor de pruebas del sistema SIUST para instalarlo y configurarlo en las instalaciones de la CRT, independiente del ambiente de producción, cumpliendo los requisitos para el paso al Centro de Datos del Estado Colombiano.
- Se realizó la compra de una UPS para soportar la carga del servidor nuevo de pruebas del SIUST.
- Se realizó la compra de una impresora y un escaner para la recepción de la CRT y una impresora para la impresión de las contraseñas del SIUST.
- Se estableció una VPN con el Ministerio de Comunicaciones para acceder a la base de datos de operadores del Ministerio.
- Se realizó el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato de alojamiento administrado para el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.
- Se desarrollaron procedimientos automatizados para el intercambio de información con la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios.
- Se llevaron a cabo las pruebas para la migración del sistema SIUST de Oracle 9i a 10g.

Así mismo, durante el año se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos de los equipos de la Entidad y se atendieron oportunamente las solicitudes de soporte interno.

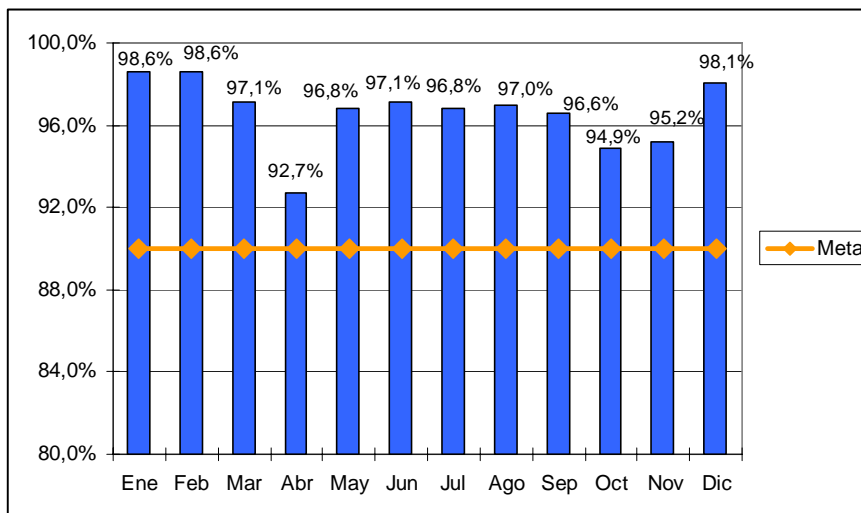


Gráfico 14. Oportunidad en la solución de solicitudes de servicio.

5.3 Coordinación y Control de Procesos y Proyectos

El control de los procesos de la CRT se efectúa periódicamente mediante las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales tienen como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos y detectar oportunidades de mejora que permitan una mayor satisfacción del cliente CRT. Adicionalmente, trimestralmente los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo preparan un informe de desempeño que permite conocer las fortalezas y actividades desarrolladas durante el periodo evaluado, lo cual permite al Director Ejecutivo y la Coordinadora Ejecutiva, tomar decisiones para lograr un desarrollo óptimo de las funciones que le han sido asignadas a la CRT.

5.4 Organización de Sesiones de Comisión y Comités

La Gestión realizada durante el 2007, referente a este proceso se resume a continuación:

5.4.1 Sesión de Comisión

La Sesión de Comisión de la CRT está conformada por el Ministro de Comunicaciones, los tres Expertos Comisionados de la CRT, el Director del Departamento Nacional de Planeación y el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, quien actúa con voz pero sin voto. Actúa como secretario de la reunión el Coordinador Ejecutivo de la CRT, se reúnen una vez al mes, con el fin de tomar decisiones regulatorias, que no han sido delegadas al Director Ejecutivo, atender las funciones que le han sido asignadas a la CRT por la Ley 142 de 1994 y demás normas complementarias.

Como principal fortaleza de este proceso, durante el periodo 2007 se identificó:

- Las decisiones tomadas son de impacto inmediato en el sector.

Con el objetivo de determinar el nivel de planeación de los temas que van a ser tratados en cada Sesión de Comisión, se mide el cumplimiento a través de una comparación entre los temas propuestos en la Primera Reunión de Planeación de cada mes y los temas que realmente son agendados para la Sesión.

Periodo	Temas Propuestos	Temas Propuestos Agendados	Temas reales Agendados
1º	14	12	13
2º	8	7	13
3º	10	10	10
4º	15	9	15

Tabla 14. Temas tratados en Sesión de Comisión 2007

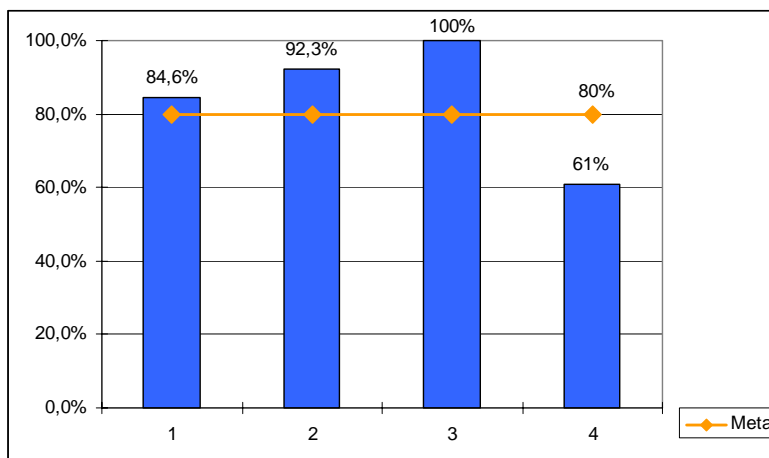


Gráfico 15. Porcentaje de planeación de Temas de Sesión de Comisión

5.4.2 Comité de Expertos

El Comité de Expertos Comisionados está conformado por tres Expertos Comisionados designados por el Presidente de la República; el Coordinador Ejecutivo de la CRT, actúa como secretario de la reuniones, que se llevan a cabo una vez a la semana con el fin de dirigir, orientar y controlar el desarrollo de todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la Comisión y desarrollar las funciones y facultades otorgadas por la ley.

Como principales fortalezas de éste proceso, durante el periodo 2007 se identificaron:

- El Proceso presenta como mayor fortaleza el cuadro de gestión el cual permite un seguimiento permanente, oportuno y eficaz.
- Manejo del Proceso en la herramienta ONBASE, para optimizar el tiempo, tanto de entrega de las decisiones, como de consulta de los temas que se van a tratar en cada reunión.

Durante las reuniones llevadas a cabo durante el 2007 se agendaron 274 temas en total lo cual se ve relegado en la siguiente tabla:

Periodo	Temas	Varios	Solicitudes Comité
1º	49	8	13
2º	74	5	29
3º	81	3	19
4º	70	4	26

Tabla 15. Temas agendados para Comité de Expertos 2007

Para el 2007 se estableció una meta del 10% en los temas agendados para el Comité de Expertos de forma extemporanea. Tan solo en el primer trimestre no se cumplió con el indicador, como está reflejado en el siguiente gráfico.

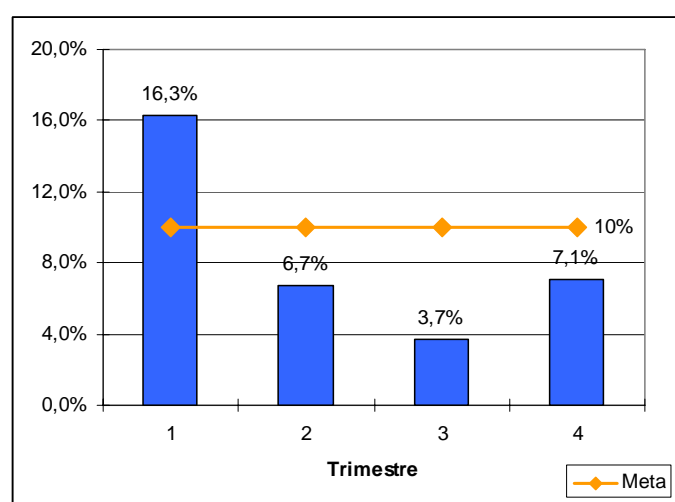


Gráfico 16. % Temas varios agendados en Comité de Expertos

5.4.3 Sala Técnico-Jurídica

El proceso de Sala Técnico Jurídica tiene el objetivo debatir en un grupo multidisciplinario un documento que haya sido sometido a consideración de la STJ, por parte del Comité de Expertos.

Durante el año 2007, se detectaron como principales fortalezas del proceso las siguientes:

- Se propició la participación de un mayor número de personas en cada una de las reuniones, promoviéndose la integración de los nuevos funcionarios de la entidad dentro del desarrollo de la Sala Técnico – Jurídica.
- Se evidenció un compromiso por parte de la Presidente y el Secretario de la Sala Técnico – Jurídica, en relación con tener listas las Actas, con la mayor premura posible.

- Los temas llevados a la Sala Técnico – Jurídica fueron objeto de un estudio profundo y concienzudo, debido a la importancia de los mismos, lo que permitió generar recomendaciones importantes al Comité de Expertos Comisionados.

De conformidad con lo anterior, durante el presente año, este proceso a cargo de la Coordinación Ejecutiva llevó a cabo las siguientes actividades las cuales se presentan a continuación:

Tema	% de efectividad
Marzo 25 de 2007 - Acta #152 Facultad de Intervención de la CRT en la integración de Empresas de Servicios Públicos.	100%
Julio 17 y 18 de 2007 – Acta #153 Régimen de protección a suscriptores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	100%
PROMEDIO	100%

Tabla 16. Reuniones Sala Técnico - Jurídica

LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA
Director Ejecutivo