



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Anteproyecto 2016

Coordinación: Planeación

Coordinador: Lizette Garay Pardo (E).

Líder: Amparo Espitia Peña

Marzo de 2015



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

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

CONTENIDO

ANTEPROYECTO 2016	3
Justificación Ingresos	5
Justificación Gastos.....	6
Gastos de Funcionamiento	6
Gastos de Inversión	10
Proyecto: No.1184000010000	11
Proyecto: No. 2011011000493	30

ANTEPROYECTO 2016

La Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta su Anteproyecto de Presupuesto para el año 2016, el cual fue preparado bajo los parámetros establecidos en la Circular Externa No. 07 del 25 de febrero de 2015, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y teniendo en cuenta los proyectos y actividades que la Entidad requiere realizar en dicha vigencia para cumplir con las obligaciones que le han asignado por ley.

El ejercicio realizado arroja un total de \$28.385.317.280, cifra que en relación con el presupuesto aprobado para la vigencia 2015, por \$25.066.390.000, representa un incremento del 13,24%, distribuido de la siguiente manera:

ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO					
	2.015	ANTEPROYECTO 2016	INCREMENTO/ DISMINUCIÓN	% INCREMENTO/ DISMINUCIÓN	TECHOS FISCALES
PRESUPUESTO					
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:	13.397.390.000	11.536.517.280	-1.860.872.720	-14%	12.300.180.690
GASTOS DE PERSONAL	9.679.890.000	10.117.677.280	437.787.280	5%	
Servicios personales asociados a nómina	7.085.600.000	7.377.621.130	292.021.130	4,1%	
Otros gastos personales - Previo concepto DGPPN- incremento salarial	262.000.000	350.000.000	88.000.000	34%	
Servicios personales indirectos	106.290.000	106.290.000	0	0%	
Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público	2.226.000.000	2.283.766.151	57.766.151	2,6%	
GASTOS GENERALES	1.340.820.000	1.380.840.000	40.020.000	3%	
TRANSFERENCIAS	2.376.680.000	38.000.000	-2.338.680.000	-98%	
Contraloría -cuota auditaje	35.000.000	38.000.000	3.000.000	9%	
Provisión para Gastos Institucionales-Contingencias Previo concepto DGPN	2.341.680.000	0	-2.341.680.000	-100%	
GASTOS DE INVERSIÓN:	11.669.000.000	16.848.800.000	5.179.800.000	44%	11.064.775.037
Asesoría, investigación, consultorías, divulgación y capacitación en temas jurídicos, económicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones nacional	9.784.000.000	14.378.700.000	4.594.700.000	47%	
Actualización servicios procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	1.885.000.000	2.470.100.000	585.100.000	31%	
TOTAL PRESUPUESTO	25.066.390.000	28.385.317.280	3.318.927.280	13,24%	23.364.955.727

Tal y como se puede apreciar en la tabla anterior, los Gastos de Funcionamiento ascienden a la suma de \$11.536.517.280, con una disminución del 14% equivalente a \$1.860.872.720, con respecto al presupuesto del año en curso. Esta disminución se generó en el rubro de Gastos de Transferencias, en razón a que durante el año 2015 la CRC apropió los recursos correspondientes al concurso de los cargos en provisionalidad, a cargos de carrera administrativa, con la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Para la vigencia 2016, el rubro de Gastos Generales se incrementó en un 3% cumpliendo con el escenario macroeconómico del año 2016, según circular No. 007 del 25 de febrero del año 2015, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

De otra parte, en los Gastos de Personal - Otros Gastos de Personal – Previo concepto por la DGPPN, se incluyó una provisión por valor de \$350.000.000 para cubrir las diferencias por incrementos salariales, toda vez que el cálculo del costo de la planta de personal se realizó con base en los sueldos establecidos al 28 de febrero del año 2015.

Los Gastos de Inversión ascienden a la suma de \$16.848.800.000, con un incremento del 44% frente al año en curso, que tiene un costo de \$11.669.000.000, en razón a que se desarrollarán nuevos proyectos, con el fin cumplir con la Agenda Regulatoria. Así mismo, se actualizarán y modernizarán los sistemas, integrando los servicios tecnológicos internos y externos.

Para la vigencia 2016, la CRC mantendrá los siguientes proyectos de Inversión:

1. *"Asesoría, Investigación, Consultorías, Divulgación y Capacitación en temas Jurídicos, Económicos y Técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de Telecomunicaciones"*.

A través de éste se desarrollan los proyectos contenidos en la Agenda Regulatoria, que están enmarcados en los objetivos estratégicos de la CRC, los cuales hacen parte del "Plan Estratégico 2014-2018". Para la realización de los mismos, se estima un costo de \$14.378.700.000, lo cual representa un incremento del 47% con respecto al presupuesto del año en curso, por valor de \$9.784.000.000.

2. *"Actualización servicios procesos de información y comunicación para la CRC"*.

Para este proyecto se tiene programado realizar actividades tendientes a generar nuevos desarrollos tecnológicos e informáticos que se deben llevar a cabo, en cumplimiento de la Agenda Regulatoria de la CRC, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo, es de vital importancia garantizar que los funcionarios cuenten con tecnología de punta, últimas versiones y un óptimo funcionamiento de los sistemas y la infraestructura de comunicaciones que sirven de apoyo a los procesos internos de la Entidad. Dado lo anterior, se estableció un costo de \$2.470.100.000 lo que corresponde a un incremento del 31% con respecto al presupuesto del año en curso, el cual es de \$1.885.000.000.

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

Anteproyecto 2016		Página 4 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Justificación Ingresos

Para financiar el presupuesto de la vigencia de 2016, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha estimado un recaudo de ingresos por la suma de \$28.385.317.280, correspondientes a:

ESTIMACIÓN INGRESOS 2016	
Ingresos por contribución 2016	\$ 28.385.317.280
Total	

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

Situación Actual:

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

Por lo tanto, de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes mencionadas, la CRC, mediante la Resolución 4646 de 2014, estableció la tarifa de contribución para la vigencia 2015 en el 0.0875%.

Adicionalmente, se deben considerar los ingresos provenientes de los prestadores del servicio de televisión, toda vez que el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 determinó que:

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

Justificación Gastos

Gastos de Funcionamiento

1. Gastos de Personal

1.1. Servicios personales asociados a nómina

Es de anotar que la programación de éste anteproyecto se efectuó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el documento "*Aspectos Generales del Proceso Presupuestal*", las instrucciones impartidas por la Dirección General de Presupuesto (Circular Externa No. 7 del 25 de febrero de 2015), y los parámetros generales básicos que se establecen con base en los supuestos y metas macroeconómicas señaladas por las autoridades económicas.

1.1.1. Sueldos de personal de nómina

De acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 090 del 19 de enero de 2010, y el Decreto 1770 del 16 de agosto de 2013, la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones está constituida por ochenta y un (81) cargos, los cuales presentan una erogación mensual de \$370.131.608 por concepto de asignaciones básicas, calculadas con base en los salarios establecidos al 28 de febrero de 2015, y con un incremento del 3,66%, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa No. 7 de 25 de febrero de 2015, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

1.1.2. Horas extras, días festivos e indemnización de vacaciones

Para este rubro se solicita una apropiación por la suma de \$90.000.000, para reconocer y pagar el valor de las horas extras y días festivos a los cuatro (4) cargos de Conductor Mecánico, con un límite de 100 horas extras mensuales. Su reconocimiento se efectúa teniendo presente las normas vigentes, especialmente las contenidas en el Decreto No. 199 del 7 febrero de 2014.

1.1.3. Prima técnica

De acuerdo con lo establecido en el Decreto No. 199 del 7 febrero de 2014, los cargos de Experto Comisionado tienen derecho al reconocimiento de la prima técnica factor salarial y no factor salarial, equivalente al 50% de la asignación básica mensual más los gastos de representación, en los términos del Decreto 1624 de 1991 y demás normas que los sustituyan o modifiquen. Para este rubro se requieren recursos por la suma \$196.024.334.

Igualmente, se incluyó el cálculo de prima técnica no constitutiva de factor salarial por la suma de \$558.971.455, y constitutiva de factor salarial por valor de \$671.412.805, para los cargos de asesores que cumplen con los requisitos, para los funcionarios vinculados y los que se vinculen posteriormente.

Anteproyecto 2016		Página 6 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Es de anotar que, además de cumplir con las exigencias mínimas de estudios y experiencia para cada empleo, deben ser profesionales altamente calificados y con alto nivel de desempeño para satisfacer las expectativas del Plan Estratégico de la Comisión, y responder a los nuevos retos regulatorios que le impusieron a la CRC las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y 1507 de 2012.

Otros gastos por servicios personales

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

1.2. Servicios personales indirectos

Se proyectó un valor de \$106.290.000, para atender la contratación de la asesoría especializada en derecho administrativo y temas afines.

1.3. Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público

Se calculó con base en los costos de los servicios personales proyectados para la vigencia 2015, las siguientes contribuciones: Caja de Compensación Familiar, Fondos Privados de Cesantías y Pensiones, Empresas Promotoras de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Fondo Nacional de Ahorro, Otras Entidades de Previsión, ICBF, SENA, Escuelas e Institutos Técnicos y ESAP, con un costo total de \$2.283.766.151.

1.4. Otros gastos personales (Previo concepto DGPPN)

Se incluye una partida por valor de \$350.000.000 para Servicios Personales Asociados a la Nómina, cuya ejecución requiere previo concepto de la DGPPN, como provisión para cubrir posibles diferencias por incrementos salariales para el año 2016, dado que el cálculo del costo anual de la nómina se realiza con base en sueldos con corte a 28 de febrero de 2015, y con un incremento del 3,66%, sin prever el incremento salarial del año 2015.

2. Gastos Generales

Para este rubro se proyecta la suma de \$1.380.840.000, la cual se estimó con base en la apropiación de gastos generales del año 2015, con un incremento del 3%.

Anteproyecto 2016		Página 7 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2.1. Adquisición de Bienes y Servicios

Para el rubro Adquisición de Bienes y Servicios se proyecta la suma de \$1.330.340.000, tomando como base el presupuesto de la vigencia actual incrementado en un 3%.

Este rubro incluye:

2.1.1. Compra de Equipo - Enseres y Equipo de Oficina

Se estimó un valor de \$13.090.000, para la compra de equipos de cómputo, muebles y enseres, para el normal desarrollo de las actividades de la CRC, con el fin de continuar con la adecuación de las oficinas.

2.1.2. Servicios Públicos

Es obligatorio para las entidades públicas prever los recursos suficientes para el pago de los servicios públicos, por lo que se programa un valor de \$117.500.000, con base en los consumos históricos.

2.1.3. Viáticos y gastos de viajes

Se consideró un valor de \$5.000.000 para que los funcionarios vinculados a los procesos administrativos, se desplacen fuera de su sede de trabajo, en cumplimiento de las funciones asignadas a la CRC. Es de anotar que dentro del cumplimiento de las funciones asignadas por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y 1507 de 2012, a la Comisión le corresponde atender asuntos en todo el territorio nacional y además participar en foros y eventos internacionales del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios postales y de televisión.

2.1.4. Seguros

Se proyecta la suma de \$230.000.000, para la adquisición de los seguros que amparen los bienes de la Entidad, el manejo de sus recursos y la póliza por responsabilidad civil. El rubro de los seguros se incrementó en razón a que la CRC adquirió nuevos seguros e incluyó las instalaciones de su sede administrativa entre los bienes asegurados.

2.1.5. Arrendamientos

Con el fin de cubrir otros gastos recurrentes necesarios para el funcionamiento de la Entidad, se proyecta un valor de \$157.000.000, correspondientes al pago de la administración y bodegaje del archivo de la Entidad.

2.1.6. Materiales y Suministros

Para cubrir los gastos por materiales y suministros se proyectó la suma de \$83.690.000 que incluyen los insumos de aseo y cafetería, combustible y papelería, entre otros.

Anteproyecto 2016		Página 8 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2.1.7. Impresos y publicaciones

Para cubrir los gastos por Impresos y Publicaciones, correspondientes a pagos de suscripciones a medios impresos y al pago de las publicaciones de la normatividad expedida por la Entidad, entre otros, se proyecta la suma de \$60.000.000.

2.1.8. Mantenimiento

Corresponde al costo del mantenimiento de los bienes inmuebles, equipos de cómputo, vehículos, muebles y enseres, reparaciones eléctricas, servicios de aseo y cafetería y otros gastos de mantenimiento, los cuales demandan una partida de \$334.060.000, de acuerdo con los cálculos realizados con base en el presupuesto de la actual vigencia.

2.1.9. Comunicación y transporte

Los gastos en servicios de comunicaciones y transporte se estiman en \$250.000.000., Incluye el contrato suscrito con la empresa 472 para el servicio de mensajería de la CRC, y el contrato de apoyo logístico que tiene una vigencia futura aprobada para el año 2016 por la suma de \$126.000.000.

2.1.10. Capacitación bienestar social y estímulos

Corresponden a los costos de la capacitación, incentivos, programas de bienestar y divulgación a través de seminarios, foros, congresos y talleres, y gastos en que se incurren para el bienestar y capacitación de los funcionarios de la Entidad, los cuales, de acuerdo con los programas planeados para el presente año, se estiman en la suma de \$35.000.000.

2.1.11 Elementos de Aseo y Cafetería

En cumplimiento de sus objetivos institucionales, la CRC debe brindar las condiciones de bienestar adecuadas a sus funcionarios, contratistas y visitantes, por lo que requiere adquirir y mantener existencias de elementos de aseo y cafetería para el normal desarrollo de las labores, por lo que se hace necesario disponer de un presupuesto estimado de \$20.000.000.

2.1.12 Suscripciones

Con el objeto de que los integrantes de la CRC tengan acceso a la información que se publica en los diferentes medios de comunicación escrita, como periódicos y revistas, así como para publicar los datos de la Comisión en el directorio telefónico de Publicar y en el Directorio de Despachos Públicos de Colombia, se hace necesario la suscripción en estos medios. Adicionalmente, para recibir el monitoreo de noticias de la Entidad y del sector a nivel nacional, local e internacional, se requiere contar con un presupuesto de \$35.000.000.

2.1.13 Correo

Anteproyecto 2016		Página 9 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Se hace necesaria la contratación de una entidad que preste el servicio de correspondencia para el envío de la comunicación que produce la entidad en cumplimiento de sus funciones, por lo que se requiere un presupuesto estimado de \$100.000.000

2.2. Impuestos, tasas y multas

Teniendo en cuenta que la CRC adquirió en propiedad su sede administrativa en el año 2012, es necesario incluir gastos por concepto de impuesto predial por la suma de \$50.500.000. Adicionalmente, contemplar el pago de los impuestos de los vehículos por valor de \$500.000.

3. Transferencias

Se proyecta la suma 38.000.000, para cubrir el valor de la cuota de auditaje que la CRC debe pagar a la Contraloría General de la República correspondiente al año 2016, teniendo en cuenta el valor del cobro de años anteriores por este concepto.

Gastos de Inversión

Para adelantar las actividades programadas dentro de los proyectos de inversión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere que, en las instancias correspondientes del Gobierno Nacional, le sea aprobado para la vigencia 2016, un presupuesto por valor de \$16.848.800.000, distribuido en sus dos proyectos de inversión de la siguiente manera:

Proyecto No. 1184000010000 "Asesoría, investigación, consultoría y capacitación en temas jurídicos y técnicos para lograr un marco regulatorio para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones región nacional", rubro presupuestal C-510-400-1, la suma de \$14.378.700.000.

Proyecto No. 2011011000493 "Actualización servicios, procesos y recursos de tecnología de información y comunicación para la CRC", rubro presupuestal C-213-400-2, un valor de \$2.470.100.000.

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

Adicionalmente, la misma Ley determina que la Comisión de Regulación de Comunicaciones será fortalecida para expedir el marco regulatorio aplicable a redes de telecomunicaciones, de tal manera que éste se oriente hacia una regulación por mercados relevantes acorde con las necesidades de los usuarios; los postulados de la sociedad de la información y la convergencia tecnológica, y el aprovechamiento de éstas tecnologías, el desarrollo de la infraestructura necesaria y los mecanismos de apropiación de la misma.

Anteproyecto 2016		Página 10 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

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

A continuación, se relacionan los proyectos que hacen parte de la Agenda Regulatoria y que están enmarcados en los objetivos estratégicos de la CRC, así como las actividades complementarias que se van a ejecutar durante el año 2016.

Proyecto: No.1184000010000

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

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

- **Cambio cultural en los procesos de elección, actitudes y percepciones de los usuarios de comunicaciones**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones de manera permanente actualiza el Régimen de Protección al Usuario y con ello el catálogo de derechos y deberes de los usuarios, así como los mecanismos de ejercicio de dichos derechos. Durante el 2013 y 2014 la Entidad adelantó los análisis sobre el desarrollo de estas medidas conforme a la finalidad de maximizar el bienestar social de los usuarios a partir de la regulación que imparte.

Durante el 2015, resultado del seguimiento de la aplicación del mencionado Régimen, así como de los múltiples estudios orientados a incorporar las mejores prácticas en el ejercicio de los derechos de los usuarios y reconociendo el impacto de la libre elección de los usuarios en la competencia, para cerrar el círculo virtuoso del ejercicio de los derechos de los usuarios, considera importante orientar su gestión misional en esta ocasión hacia la educación del usuario en el proceso de toma de decisiones respecto del uso de los servicios de comunicaciones.

Anteproyecto 2016		Página 11 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En línea con este propósito, la CRC considera que las políticas públicas de cultura ciudadana pueden aportar nuevos elementos en el fortalecimiento de la relación proveedor – usuario de los servicios de comunicaciones teniendo en cuenta la relevancia del uso de estos servicios en el desarrollo y crecimiento económico. En ese contexto, vale la pena tener en cuenta que un sinnúmero de problemáticas puede solucionarse a través de transformaciones culturales que permitan un cambio en ciertas prácticas, hábitos o comportamientos.

En efecto a través de intervenciones sencillas, que logren generar en los usuarios la reflexión sobre sus comportamientos y elecciones, y evidencien su responsabilidad en la relación proveedor – usuario, se espera lograr un mayor aprovechamiento de los servicios de comunicaciones por parte de los ciudadanos en términos de elección de proveedor, servicio y ofertas, y con ello un fortalecimiento de las condiciones de competencia de los agentes del mercado, en tanto las decisiones y preferencias de los usuarios promueven mejores condiciones en la prestación del servicio.

De otra parte, elecciones de los usuarios acorde con sus necesidades generan un mejor entorno para que éstos tengan una experiencia de servicio más acorde con sus expectativas y en consecuencia perciban una mayor satisfacción al servirse de tales servicios.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

La masificación del uso de las TIC, hace necesario que el usuario se convierta en un agente dinamizador del mercado que procure por su bienestar pero que a través de sus decisiones de consumo promueva la competencia y la prestación de los servicios de calidad con altos niveles de calidad. En este sentido, es importante para que haya un aprovechamiento de los desarrollos regulatorios por parte de la sociedad, que se propicien cambios importantes en la cultura de los usuarios, de manera que sus elecciones correspondan con sus intereses individuales pero que generen un entorno competitivo y exigente a la industria, de manera que los esfuerzos de la industria correspondan con las necesidades de los usuarios y de la sociedad en general. Lo anterior, con el fin de generar mejores prácticas regulatorias, acorde con el desarrollo de un marco regulatorio de TIC de clase mundial que incluya, además, los elementos necesarios para atender los retos de la economía del Internet, en los términos de las bases del Plan Nacional de Desarrollo.

- **Medición de Percepción de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Establecidos, OMV y Entrantes**

En Colombia la Comisión de Regulación de Comunicaciones debe continuar con la medición de calidad enfocada en la percepción de los usuarios respecto de la prestación de los servicios fijos y móviles de telefonía e internet y televisión por suscripción. Esta iniciativa hace parte de las medidas orientadas a determinar las mejores condiciones de calidad de los servicios posibles. En efecto, la calidad desde la perspectiva regulatoria incluye los indicadores objetivos de calidad de los servicios de comunicaciones reportados por los operadores a la CRC, el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, así como los aspectos relativos a la experiencia de usuario. Igualmente, los análisis que adelanta la CRC incluyen la caracterización del usuario, así como las expectativas del mismo. Respecto

Anteproyecto 2016		Página 12 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de la medición de percepción es preciso señalar que surgió con el fin de construir a través de la experiencia declarada por los encuestados, un perfil del usuario representativo de los diferentes servicios de comunicaciones, de manera que la CRC pueda conocer la experiencia de éstos en diferentes etapas de la prestación del servicio, en especial, respecto de la calidad del servicio, la facturación, la atención al cliente y la solución de peticiones, quejas y recursos (PQRs).

La CRC tiene como objetivo contribuir a mejorar la información disponible al usuario, no solo en términos de cantidad sino también de utilidad, en la medida que este proyecto sirve para romper la asimetría de información que pueda existir en el mercado. De igual manera, los proveedores de redes y servicios van a tener la posibilidad de conocer indicadores estandarizados de sus procesos y los de sus competidores, lo que promoverá la competencia en el sector y la prestación.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Acorde con las bases del Plan Nacional de Desarrollo, esta estrategia se enfoca en proveer las herramientas para que los colombianos puedan aprovechar mejor las oportunidades que brindan las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC), propiciando a través de la voz de los mismos usuarios que estos a partir de un entorno de confianza, claridad y transparencia utilicen las TIC para mejorar su formación, acceder a más información, emplearse y hasta interactuar con el Gobierno, y así mejorar su calidad de vida, aprovechando la infraestructura desplegada para ello.

- **Asesoría jurídica especializada en temas regulatorios y derecho procesal**

Como se ha señalado antes, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 se impone a la CRC la obligación de “establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios”, para lo cual es necesario que la CRC contribuya a entregar al consumidor herramientas idóneas para que puedan gozar sus derechos de manera libre y efectiva.

En la misma línea, la Ley 1507 de 2012 establece la facultad de la CRC para definir el régimen de protección al usuario del servicio de televisión. Para tales efectos, es fundamental garantizar un régimen convergente que promueva un entorno beneficioso para la toma de decisiones de consumo de los usuarios y el ejercicio efectivo de sus derechos.

Con base en lo anterior, la CRC ha venido desarrollando proyectos regulatorios que permitan a los usuarios de los servicios de comunicaciones ejercer de manera adecuada sus derechos y formular medidas que faciliten al usuario a entenderlos, consultarlos, conocerlos, ejercerlos y hacerlos respetar, tales como la simplificación de los contratos para la prestación de los servicios de comunicación móviles o las medidas de transparencia e información para Roaming Internacional.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la expedición de la regulación de la CRC implica además del proyecto regulatorio otras actividades, donde se desea que la discusión sectorial sea ampliamente participativa, es importante contar con el apoyo jurídico especializado en procesos de simplificación

Anteproyecto 2016		Página 13 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

del régimen de protección a usuarios y de documentos legales, que primordialmente están destinados al ejercicio de los derechos de los usuarios.

De igual manera, es relevante contar con asesoramiento que cuente con experiencia de comunicar el derecho de formas no tradicionales, de tal manera que los procesos de divulgación de los proyectos regulatorios, y en especial, de los derechos de los usuarios, puedan ser transmitidos por otros medios, canales y formas, a fin de innovar y así contactar a la mayor cantidad de usuarios de los servicios de comunicaciones.

En esta medida se requiere la asesoría jurídica, con experiencia en protección al consumidor y en el uso de formas de comunicación que se incorporen al desarrollo y a la aplicación del derecho.

Por otra parte, tradicionalmente el ejercicio de los derechos de los usuarios está soportado en el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, en consecuencia, es importante contar con experiencia especializada en derecho procesal, de manera que la definición de nuevas alternativas para el ejercicio del derecho se haga conforme a los procedimientos establecidos para ello en el ordenamiento jurídico, por lo que se requiere que un abogado con conocimientos en derecho procesal.

Adicionalmente, la naturaleza de intervención económica en los mercados que adelanta la CRC, hace necesario que el asesoramiento jurídico tenga conocimiento y experiencia en relación con el derecho a la competencia, propiedad industrial y la protección de usuario.

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Regulación de Mercados.

- **Revisión del Mercado Portador**

De acuerdo con el párrafo del Artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, la CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas. La CRC considera necesario revisar los mercados de portadores, cuya última revisión se realizó en el año 2010, con el fin de corregir posibles fallas de mercado que actualmente se puedan presentar o de prevenir posibles prácticas restrictivas de la competencia en estos mercados mayoristas. Dicho estudio comienza en el segundo semestre de 2015 y termina el primer trimestre de 2016. El contrato está presupuestado para que en el año 2015 se realice la consolidación de la base de datos, los estudios de mercado relevante y los análisis económicos de competencia.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Este proyecto impacta en el Plan Nacional de Desarrollo en lo relacionado con el despliegue de infraestructura para servicios de comunicaciones y competitividad de la misma.

Anteproyecto 2016		Página 14 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Asesor externo que apoye consultas, estimaciones y modelaciones específicas que surjan en los distintos proyectos de regulación o actividades continuas que llevará a cabo la Coordinación de Regulación de mercados durante el año 2016.

En virtud del Numeral 2 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC tiene como función promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de comunicaciones, y prevenir prácticas restrictivas de la competencia. En virtud de esta función, anualmente la CRC lleva a cabo proyectos de regulación y actividades continuas que buscan promover la libre competencia, donde dada la complejidad de estos mercados y los conocimientos técnicos que requieren los análisis económicos, es necesario contar con un economista que apoye las actividades de gestión de la Coordinación de Regulación de Mercados, de acuerdo con sus conocimientos en econometría, herramientas computacionales, organización industrial y microeconomía y asesorar ala CRC en temas específicos que surjan en desarrollo de sus funciones.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo en el capítulo que menciona el ingreso de Colombia a la OECD. Lo anterior, teniendo en cuenta que una de las recomendaciones de la OECD es fortalecer el análisis por mercados, la convergencia de mercados y la solución de las fallas al interior de los mismos.

- **Revisión de mercados relevantes**

De conformidad con el Numeral 2 y 4 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC está orientada hacia una regulación por mercados. Actualmente, la CRC viene trabajando en una nueva metodología para definir los mercados relevantes de comunicaciones y en un monitoreo de los mercados relevantes que genera alarmas para intervenir en los mercados donde al parecer se presentan fallas que es necesario corregir. En esa medida la CRC durante el año 2016 continuarán revisando los mercados de portador internacional, telefonía móvil, datos fijo y móvil, televisión y nuevos medios audiovisuales, mercados mayoristas de los mismos, telefonía, servicios empaquetados, proveedores de contenidos y aplicaciones. Por lo que basados en el reporte del monitoreo de mercados y otros factores, la CRC iniciara entre 3 y 4 proyectos nuevos de revisión de mercados. Estos estudios que dada la complejidad requieren el acompañamiento de un consultor, permitirán analizar si es necesario o no corregir alguna falla en dichos mercados o prevenir la ocurrencia de prácticas restrictivas de la competencia y en esa medida la necesidad o no de regular los mismos para promover la libre competencia.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo en el capítulo que menciona el ingreso de Colombia a la OECD. Lo anterior, teniendo en cuenta que una de las recomendaciones de la OECD es fortalecer el análisis por mercados, la convergencia de mercados y la solución de las fallas al interior de los mismos.

Anteproyecto 2016		Página 15 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

También impacta el Plan Nacional de Desarrollo en relación con el mercado específico como es la ampliación del servicio de televisión y el informe que debe realizar la CRC sobre economía del Internet.

- **Asesor externo que apoye las evaluaciones de impacto ex ante y ex post de proyectos regulatorios o regulaciones de la Coordinación de Regulación de Mercados**

En virtud del Numeral 2 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC tiene como función promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de comunicaciones, y prevenir prácticas restrictivas de la competencia. Dadas las implicaciones económicas de estas medidas sobre los mercados y las instrucciones dadas por el DNP por recomendación de la OECD, se hace necesario realizar una evaluación ex post de las medidas regulatorias o políticas económicas en el sector de comunicaciones implementadas durante el año 2015 por la CRC o en la evaluación ex ante de las algunas medidas regulatorias que implemente la Entidad en el año 2016.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo en el capítulo que menciona el ingreso de Colombia a la OECD. Lo anterior, teniendo en cuenta que la OECD le ha recomendado a la CRC realizar evaluaciones de impacto de su medida.

- **Encuestas de usuarios, estudios de demanda y estudios de economía experimental y del comportamiento**

De conformidad con el Numeral 1 y 2 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC tiene como objetivo maximizar el bienestar del usuario y está orientada a una regulación por mercados. Esto hace que algunas medidas regulatorias buscan corregir fallas de mercado o prevenir prácticas restrictivas que afectan directamente al usuario, como son los distintos tipos de costos de cambio, o se requiere para determinar mercados relevantes definir el mercado producto por el lado de la demanda. Por lo que es necesario realizar análisis de demanda de los distintos servicios de comunicaciones objeto de estudio, que implican medir el comportamiento del usuario, medir su percepción frente a servicios y prácticas de los operadores, análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda o de costos de cambio que enfrentan los usuarios, y esto se hace a través de encuestas a usuarios o ejercicios de economía experimental y del comportamiento.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo en el capítulo que menciona el ingreso de Colombia a la OECD. Lo anterior, teniendo en cuenta que la OECD ha recomendado, y actualmente asesora, a la CRC en la implementación de la economía del comportamiento en las regulaciones que tienen un impacto en usuarios.

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Infraestructura

Anteproyecto 2016		Página 16 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Revisión del Marco Normativo para la Provisión de Contenidos y Aplicaciones y la adopción del Internet de las Cosas**

Teniendo en cuenta que en el año 2015 se iniciaron actividades sobre la materia, en el año 2016 se continuarían los análisis asociados a los aspectos técnicos requeridos para promover la adopción del Internet de las Cosas (IoT) en el país, entre ellos las condiciones requeridas para la adopción generalizada de IPv6, planteando acciones regulatorias a ser adelantadas en esta materia por parte de la CRC, y generando recomendaciones a ser tenidas en cuenta por otras instituciones y por el sector en general, que contribuyan a su despliegue y masificación.

Así mismo, a partir del diagnóstico en materia de Contenidos y Aplicaciones que se realice en el año 2015, será necesario continuar con una valoración de entorno actual en Colombia relativo a la provisión de contenidos y aplicaciones, observando posibles restricciones y proponiendo medidas regulatorias a implementarse, así como otras recomendaciones sectoriales.

Así mismo, se prevé un apoyo eventual para dar continuidad a las actividades desarrolladas sobre Economía Digital, en 2015, específicamente respecto de ajustes a la metodología de las mediciones a efectuar en esta materia en el país.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Atiende a la estrategia transversal de Competitividad e infraestructura estratégicas. Aporta también a la constitución de las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad

- **Infraestructuras de redes internas de telecomunicaciones**

Tomando como referencia la implementación del Reglamento para Redes Internas de Telecomunicaciones –RITEL- en 2015, se observa la necesidad de contar con un acompañamiento técnico que permita soportar las diversas consultas que surjan en la fase de implementación del mismo, de tal forma que la CRC pueda brindar el apoyo correspondiente a los usuarios y a los agentes que así lo requieran.

De manera complementaria, es necesario mencionar que, a la fecha, no se cuenta con un estudio que suministre información de las particularidades técnicas y jurídicas relativas a la instalación de infraestructuras inalámbricas de última generación en sitios cerrados, y tampoco aborda temáticas asociadas a su compartición. Es así como se identifica la necesidad de continuar profundizando en aspectos técnicos relativos a redes internas de telecomunicaciones, analizando aspectos relevantes para la promoción del despliegue de infraestructura inalámbrica de última generación, y donde se aborde especialmente, desde la perspectiva jurídica, las limitaciones y/o barreras que se presenten en Colombia para el despliegue de infraestructura inalámbrica en espacios públicos y en sitios cerrados donde se presente alta concurrencia de usuarios (centros comerciales, edificios, estadios, centros de convenciones, entre otros). Ello con miras a determinar la posible aplicabilidad de normas para redes inalámbricas en este tipo de espacios, lo cual serviría como insumo para una eventual complementación del RITEL.

Anteproyecto 2016		Página 17 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Atiende a la estrategia transversal de Competitividad e infraestructura estratégicas. Por otra parte, contribuye a Impulsar "Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad".

- **Seguimiento a calidad de servicios**

En el año 2015 se prevé adoptar un marco regulatorio en materia de condiciones de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario, que involucra mediciones en campo para identificar su experiencia de uso de los servicios. Para tal efecto, se adelantan pruebas piloto, que sirvan como referente para evaluar el desempeño de los distintos proveedores de servicios, y tendientes a la definición de una metodología de medición y divulgación de los resultados, de modo que sean conocidos por los usuarios y promuevan la competencia entre Agentes del Sector.

Es así como en el año 2016 se tomará como insumo el desarrollo de tales actividades, observando la necesidad de continuar efectuando mediciones en campo que recojan la experiencia del usuario, de acuerdo con la metodología que sea definida, orientada a la medición y divulgación de los resultados a los usuarios, buscando así estimular la competencia entre los proveedores de los servicios. Para ello se contratarán los servicios requeridos de conformidad con las necesidades detectadas y las prioridades observadas.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Apunta puntualmente a la consolidación de las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad. Específicamente, permite verificar condiciones de crecimiento de velocidades de banda ancha, según las condiciones que sean definidas en esta materia.

- **Revisión de tendencias tecnológicas en materia de redes en convergencia**

Teniendo en cuenta los vertiginosos avances en soluciones tecnológicas para la provisión de servicios, es claro que la adopción de Redes de Nueva generación –NGN- continuará evolucionando en los siguientes años, por lo cual se vislumbra necesario continuar estudiando temáticas relativas a este proceso, que tengan alto impacto y relevancia en su implementación en Colombia.

De manera general, los estudios abordarán las tendencias de evolución tecnológica de temáticas tales como neutralidad en Internet, nuevos esquemas de interconexión, Voz sobre LTE (VoLTE), Redes Definidas por Software (Software Defined Networks –SDN), Virtualización de Funciones de Red (Network Functions Virtualization –NFV), entre otros, con miras a identificar aquellos que requieran ser tenidos en cuenta desde la regulación que expida la CRC en el futuro en materia de redes en convergencia.

Anteproyecto 2016		Página 18 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

De manera general, aporta a la constitución de las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad.

- **Servicios técnicos profesionales en materia de ingeniería**

Las actividades propias de la CRC implican en muchos casos, la necesidad de contar con apoyo en temas técnicos asociados a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que por su alta complejidad requieren asesoría externa. Es así como, en la medida que la Comisión continuará resolviendo controversias y abordando consultas que requieren conocimiento técnico especializado en materia de servicios de telecomunicaciones, se requiere disponer de apoyo para atención de consultas técnicas de propósito específico durante 2016.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Se da a través del apoyo a las distintas iniciativas orientadas a la consolidación de una mejor regulación.

- **Acceso a infraestructuras de soporte de redes de telecomunicaciones**

Entre los años 2011 y 2013, la CRC llevó a cabo diferentes análisis respecto de la utilización de infraestructura y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, que tuvieron como resultado la expedición de la Resolución CRC 4245 de 2013. Esta resolución se enfoca en la compartición de infraestructura del Sector Eléctrico para la provisión de servicios de telecomunicaciones, siendo necesario continuar explorando la posibilidad de incorporar obligaciones asociadas al uso de otras infraestructuras sobre las cuales pueda darse un mayor aprovechamiento para el soporte de redes de telecomunicaciones.

Así mismo, a partir de las disposiciones adoptadas en materia de utilización de infraestructura del sector eléctrico en 2013, de acuerdo con la resolución citada, se hace necesario efectuar un balance de los resultados de dicha medida, revisando de manera específica el potencial efecto que la misma represente para proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que requieran acceder a infraestructura del Sector de Energía para el despliegue de su infraestructura TIC y, en caso pertinente, adoptar nueva regulación tendiente a continuar promoviendo el uso eficiente de la infraestructura del Sector Eléctrico según lo acá descrito.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Aporta también a la constitución de las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad.

Anteproyecto 2016		Página 19 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Caracterización de infraestructura para servicios TIC en Colombia

A lo largo de los años, los diferentes proyectos regulatorios de la CRC han requerido contar con información actualizada respecto de la infraestructura que soporta la provisión de los servicios de telecomunicaciones, y en muchos casos se han complicado para el levantamiento de tal información, impactando los tiempos de ejecución de los proyectos regulatorios. Por ello, se prevé adelantar un proceso exhaustivo de levantamiento de información que permita realizar un mapeo de toda la infraestructura TIC del país, así como definir una metodología para actualizar periódicamente la misma, de modo que se constituya en insumo para que de manera ágil puedan tomarse decisiones regulatorias respecto de los diferentes mercados de comunicaciones en el país, cuando a ello haya lugar.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo al fomentar la competencia al interior de las regiones cuando se quieren fomentar los planes regionales de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Financiera y Contable

- **Análisis de nuevos esquemas de negocio**

Teniendo en cuenta los nuevos esquemas de negocio observados en el sector de las TIC, en donde se destaca la aparición de nuevos agentes basados en tendencias cada vez más crecientes de la industria (ej: Mobility; Cloud Computing; Internet of Things; Big Data analytics), se hace necesario estudiar las características y condiciones de los nuevos modelos de negocio. Con base en los hallazgos del estudio de las nuevas tendencias, la CRC contará con información que le permita remover los obstáculos para la adopción de mejores prácticas en diferentes aspectos como protección al usuario, esquemas de pago entre agentes del ecosistema, condiciones de acceso.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Aumentar la competitividad y reducir la pobreza.

- **Características del mercado y condiciones de la preparación de los servicios postales para soportar E-commerce en Colombia**

Con base en los estudios adelantados en 2015, se prevé la finalización de la contratación en materia de condiciones técnicas aplicables a servicios postales, enfocada en comercio electrónico. Asimismo, con el fin de complementar la información que requiere el regulador en materia de condiciones de mercado, se necesita contar con un análisis desde el punto de vista comercial de las necesidades y falencias del sector postal como soporte del E-commerce y el grado de preparación y aporte de este sector en la cadena de valor de las TIC.

Anteproyecto 2016		Página 20 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Aumento de la competitividad; Actualización del marco regulatorio

- **Suscripciones de información**

Se requiere contar con información sectorial de reconocidos expertos en elaboración y compilación de estadísticas mundiales del sector para el desarrollo de la regulación. Esta información se constituye en fuente necesaria para fortalecer el análisis y diagnóstico en los proyectos de la agenda regulatoria de la CRC.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Soporte para el desarrollo de los proyectos regulatorios

- **Seguimiento Implementación Esquema de Separación Contable TIC y TV suscripción**

Se requiere el acompañamiento de una firma de auditoría contable para que asesore a la CRC en el seguimiento a la implementación del esquema de separación contable establecido a través de la Resolución 4577 de 2014. Adicionalmente, se requiere apoyo en la identificación y desarrollo del sistema de información que permita la captura para el análisis de los formatos a entregar por parte de los operadores destinatarios de la mencionada resolución de tal manera que sea de fácil manejo y análisis. La herramienta debe ser compatible con los sistemas de información que actualmente maneja la CRC.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto impacta el Plan Nacional de Desarrollo en el capítulo que aborda el ingreso de Colombia a la OECD. Lo anterior, teniendo en cuenta que una de las recomendaciones de la OECD es fortalecer el análisis de separación contable de los operadores del sector.

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

- **Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura**

En el proyecto radicado de la Ley del PND 2014-2018, Art. 188. Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, se plantea una nueva labor para la CRC en el sentido de constatar la existencia de barreras, prohibiciones o restricciones que transitoria o permanentemente obstruyan el despliegue de infraestructura en una Entidad Territorial, con el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales a la comunicación, la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal, y, el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y a la cultura, así como el de contribuir a la masificación del gobierno en línea, de conformidad con la Ley 1341 de

Anteproyecto 2016		Página 21 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2009. Esta obligación incluye plazos cortos y temáticas muy exigentes desde el punto de vista técnico y jurídico.

De esta revisión también puede validarse la necesidad de adelantar ajustes a la Circular CRC 108 de 2013, en términos de diferentes tipos de infraestructura de redes de telecomunicaciones y sus condiciones de despliegue.

Por esto se requiere la contratación de apoyo externo especializado en aspectos jurídicos y técnicos en materia de urbanismo y ordenamiento territorial, para el análisis de normas territoriales y emitir conceptos en los términos establecidos por la ley, dado que no se cuenta con personal en planta que tenga los conocimientos especializados en ordenamiento territorial. Para atender dicha labor de forma oportuna, si se tiene en cuenta que puede ser más de mil requerimientos que provendrían de los diferentes municipios de Colombia, que además requerirán un acompañamiento en los ajustes que realicen de sus normas.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Eliminación de barreras de despliegue de redes, en línea con políticas de Vive Digital y en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo.

- **Fortalecimiento estrategia contra el hurto de celulares**

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

De igual forma se seguirán adelantando labores de acompañamiento técnico a través del Comité Técnico de Seguimiento a las labores adelantadas por los PRSTM.

En 2016, se hará especial énfasis en labores de seguimiento a la operatividad de las bases de datos por parte de los PRSTM, incluyendo la actualización continua de procedimientos para manejo de reportes y seguimiento de información de usuarios, así como el uso de esta información por parte de otras entidades nacionales.

Todo lo anterior permitirá la identificación de mejoras posibles para adopción de nueva regulación en la materia.

Actualmente, la CRC no dispone de personal de planta suficiente para poder adelantar estas tareas, para lo cual requiere la contratación de apoyo externo que permita por un lado gestionar el seguimiento a normas y acuerdos internacionales, y de otro la revisión, análisis y propuestas en torno a cifras y manejo operativo de bases de datos.

Anteproyecto 2016		Página 22 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

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

- **Seguimiento, asesoría y relaciones con la actividad Legislativa**

La CRC como entidad de la rama ejecutivo depende en gran parte de lo que el legislativo disponga para su funcionamiento a través de nuevas iniciativas que cursen en el Congreso de la República, razón por la cual la entidad debe estar permanentemente sintonizada con la actividad del Congreso en los temas del sector TIC y asegurar así su participación oportuna en los temas que estén haciendo tránsito y tengan relación directa con la CRC, ya sea porque interviene en sus funciones o por que se relacionan con los temas que son de conocimiento de la misma.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Oportunidad de participación en las discusiones legislativas que afectan al sector TIC, mayor coordinación interinstitucional con entidades que permitan apoyar iniciativas que beneficien al sector TIC, incluyendo los usuarios de servicios TIC.

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

- **Asesorías Jurídicas Especializadas**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere del acompañamiento y asesoría jurídica desde la perspectiva del derecho administrativo, constitucional y regulación económica, con el fin de desarrollar cabalmente y con apego a la normatividad vigente, las funciones encomendadas por la Ley 1341 de 2009, 1369 de 2009 y 1507 de 2012. En efecto, en la medida en que la intervención regulatoria es una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual se materializan postulados constitucionales es necesario del acompañamiento jurídico de un profesional experto en derecho constitucional, que otorgue los elementos de juicio requeridos para la adopción de las decisiones, en concordancia con las reglas propias del Estado social de derecho al que hace referencia la Constitución Política del 91. Así, en la medida en que las actividades y actuaciones que desarrolla la CRC comportan actuaciones de carácter administrativo, se requiere de la asesoría propia de esta materia del derecho, con el objeto de resolver los retos y problemáticas que se presentan en el desarrollo de la función administrativa. Finalmente, dada la particularidad y especialidad de la regulación económica, se requiere también de un profesional con conocimientos de índole jurídico en materia de regulación, que conozca y entienda la dinámica económica del sector. De otra parte, la CRC también requiere del acompañamiento en el seguimiento, control y estrategia de defensa respecto de las demandas y demás actuaciones judiciales de las que es parte, lo cual está directamente relacionado con la efectiva defensa judicial de la entidad.

Anteproyecto 2016		Página 23 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

La asesoría jurídica es un tema transversal a la actividad regulatoria de la CRC, que contribuye al desarrollo de los proyectos que adelanta la comisión, los cuales están atados a tres de las estrategias transversales en él dispuestas: 1. Infraestructura y competitividad estratégica, 2. Consolidación del Estado Social de Derecho y 3. Buen gobierno.

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Atención al Cliente

- **Apoyo técnico para el mantenimiento y fortalecimiento del asistente virtual**

Se requiere contar con apoyo profesional en materia técnica para la actualización de la base de conocimiento del asistente virtual para la consulta de operadores y usuarios, así como para el fortalecimiento de la herramienta, en cuanto sus funcionalidades e interacción con el usuario.
Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

La masificación en el uso de las TIC, impone la necesidad de contar con canales adicionales para difundir y atender las diversas inquietudes de los usuarios que surgen en su relación con los proveedores. Así mismo, el nuevo enfoque que ha adquirido los desarrollos regulatorios en materia de protección al usuario se orientan al empoderamiento de éste frente a la toma de decisiones, lo implica un conocimiento puntual y ágil sobre los cambios en la regulación que afecte dicha relación.

- **Apoyo técnico para el monitoreo y seguimiento de las normas técnicas de homologación**

Se requiere contar con el apoyo para el seguimiento y revisión de las posibles modificaciones a las normas de homologación de ETM en atención a las bandas que a futuro sean objeto de asignación por parte del Gobierno.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Este proyecto se acompaña con el Plan Nacional de Desarrollo en lo relacionado con utilización Equipos Terminales necesarios para el aprovechamiento de los despliegue de infraestructura que se avecinan en desarrollo de dicho plan.

- **Apoyo para la definición y estructuración de una herramienta para gestión de numeración y otros recursos de identificación**

Se requiere contar con apoyo para el desarrollo e implementación de herramientas de software y sistemas para la gestión de numeración.

Anteproyecto 2016		Página 24 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

La evolución de los servicios, el análisis de nuevos usos de los recursos de identificación, y la revisión de normativas de uso requieren de una infraestructura de soporte y/o la actualización de las herramientas de información vigentes que permita el control, gestión de dichos recursos de identificación. Esto se vuelve en un requisito imprescindible que acompaña la masificación de los servicios TIC, y el cabal aprovechamiento de la infraestructura TIC que promueve el Plan Nacional de Desarrollo.

Proyectos relacionados con la Coordinación de Relaciones Internacionales y Comunicaciones.

- **Estrategia de Gestión del Conocimiento**

Teniendo en cuenta que el impulso al desarrollo y el fortalecimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son una responsabilidad de política pública en tanto son ejes transversales al desarrollo y crecimiento económico y social. Así como que promover el acceso y uso efectivo y apropiación masivos de las TIC mejora la calidad de vida de cada colombiano y el incremento sostenible del desarrollo del país, es propósito de la CRC adoptar una estrategia de Gestión del Conocimiento que permita a la CRC con la participación de la Academia el cumplimiento de los objetivos antes señalados en el marco de sus competencias.

En este propósito, la CRC debe procurar por adelantar un trabajo colaborativo con la Academia (universidades y centros de investigación y de innovación) para promover la transferencia de conocimiento o experiencia dentro del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que acorde con los objetivos trazados en la ley, fomente la masificación del uso de las TIC, la promoción de la libre competencia, la prestación de los servicios con altos niveles de calidad, el uso eficiente de la infraestructura y la protección de los derechos de los usuarios. En línea con lo anterior, se adelantaran investigaciones, estudios, análisis y seguimiento con la participación de la Academia o centros de producción del conocimiento, asociadas con dichas temáticas, para el desarrollo de medidas regulatorias, el diseño de estrategias regulatorias o de autoregulación, herramientas de ejercicio de los derechos de los usuarios, entornos convergentes, competencia, internet de las cosas, entre otros aspectos.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés. Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Agencia de Comunicación Estratégica y Organizacional**

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

Anteproyecto 2016		Página 25 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Operador Logístico**

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

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.
Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Estudios de la OCDE**

Estudio para avanzar en el mejoramiento, desarrollo y consolidación de un marco regulatorio de TIC de clase mundial, de acuerdo con los estándares de la OCDE, que incluya, además, los elementos necesarios para atender los retos de la economía del Internet, la economía del comportamiento, impacto regulatorio y las nuevas realidades tecnológicas y de mercado.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Marco regulatorio de TIC de clase mundial

Promover la inversión para el fortalecimiento de las redes y el crecimiento del sector.

Cuota membresía como participante al CDEP de la OCDE

Pago de la membresía como participante al Committee on Digital Economy Policy

- **Gobernanza de Internet**

Acompañamiento y apoyo a la CRC en los proyectos y acciones a ser desarrollados por la CRC en los temas de Gobernanza de Internet, en la ejecución de su Estrategia y la elaboración de los documentos que correspondan.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.

- **Comunicación Externa**

Apoyo en la difusión a través de los medios de comunicación, prensa, televisión, radio y portales especializados a nivel nacional, regional e internacional la actividad regulatoria. Apoyo en la administración del portal web de la CRC y la administración de redes sociales de la CRC de la Entidad.

Anteproyecto 2016		Página 26 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Estudio sobre la Economía de Internet en Colombia**

Elaboración de un estudio sobre la Economía de Internet en Colombia, que contenga el estado de arte sobre la materia, las mejores experiencias internacionales en cuanto a agendas digitales y su medición, y un diagnóstico sobre el sector TIC.

Impacto con el Plan Nacional de Desarrollo

Marco regulatorio de TIC de clase mundial

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación de Planeación.

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

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

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

- **Gestión de Calidad**

Contar con el acompañamiento de un consultor externo en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como el proceso de auditoría de certificación de los procesos para la vigencia 2016.

- **Gestión Estratégica y Desarrollo Organizacional**

Fortalecer las actividades del proceso de planeación de la CRC, buscando que éste se articule de manera más eficiente con los demás procesos de la Entidad, Adicionalmente es necesario contar con los recursos en el año 2016 para implementar las mejoras que se requieran como resultado de la consultoría.

- **Herramienta de Gestión de la CRC**

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

Anteproyecto 2016		Página 27 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Proyectos en temas relacionados con la Coordinación Administrativa y Financiera

• Capacitación

La Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, establece en su artículo 5 que las Unidades de Personal de las entidades, tendrán como funciones, diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

Con el propósito de cumplir con la normatividad vigente y de seguir fortaleciendo las competencias de los funcionarios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para el logro del óptimo cumplimiento de sus funciones, brindando servicios con calidad que contribuyan al bienestar general, al cumplimiento de los fines del Estado y al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.

• Bienestar Social e Incentivos

La Ley 909 de 2004 en su artículo 36 establece que las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de conformidad con las normas vigentes. El Decreto – Ley 1567 de 1998, en su Título II establece el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, el cual está integrado por los programas de Bienestar Social e Incentivos, igualmente el artículo 69 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005 establece que las entidades deberán organizar programas de estímulos, con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados.

La CRC con el ánimo de cumplir con la normatividad vigente y de fortalecer las áreas de Calidad de Vida Laboral, de Protección y Servicios Sociales, y crear un ambiente laboral propicio al interior de la Entidad, así como de reconocer el desempeño de los servidores públicos en niveles sobresalientes y de los equipos de trabajo, requiere contar con los recursos para cumplir con esta finalidad.

La CRC busca contar con programas de bienestar social orientados a crear, mantener y optimizar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del funcionario, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, además dar continuidad al plan de fortalecimiento de clima y cultura organizacional iniciado en la vigencia 2014.

Clima Organizacional

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

De otra parte, con el propósito de continuar avanzando en la construcción y consolidación de una cultura organizacional coherente con los objetivos institucionales, a través del desarrollo integral de

Anteproyecto 2016		Página 28 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

equipos de trabajo de alto desempeño que propendan por mejores niveles de eficiencia, productividad y mejoramiento continuo, se busca fortalecer la cultura organizacional abierta al cambio y de cara al mejoramiento del entorno laboral, enfocados en la mejora continua de procesos, fortaleciendo los equipos de trabajo como fundamento para lograr una organización eficiente.

De igual forma y, de conformidad con lo establecido en el numeral 75.1 del artículo 75 del Decreto 1227 de 2005, las entidades deberán "*Medir el clima laboral, ejecutar y evaluar estrategias de intervención*", por lo que se hace necesario realizar una medición de Clima Organizacional en la entidad. Así mismo, en el numeral 75.4 del artículo 75 de la citada norma, se establece que las entidades deberán identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

- **Asesoría tributaria para temas de contribución**

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

Anteproyecto 2016		Página 29 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Proyecto: No. 2011011000493

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

Para asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, de tal manera que la Entidad afiance la participación en la era digital de la sociedad de la información se requieren recursos para la vigencia 2016 por la suma de \$2.470.100.000.

Actividades:

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

Gobernanza de datos TIC

Uso de herramientas de software para minería de datos que apoye la generación de estándares y reglas para recolección de datos sectoriales, políticas de manejo de información, ajuste de procesos, calidad de datos, integración de plataformas TI, generación de recomendaciones para áreas de regulación, monitoreo y generación de reportes de negocio. Se requiere de las herramientas tecnológicas que permitan el manejo de metadata, validar la calidad de la información reportada por los PRSTs y los Operadores Postales en cumplimiento de la regulación, teniendo en cuenta los criterios de gobernanza de datos que adopte la CRC. Incluye garantía y mantenimientos preventivos.

- Soporte SPSS Modeller (2 licencias 20%)
- 2 licencia de Statistics 80 MM
- Horas de acompañamiento modelación calidad de datos sectoriales

Impacto

Calidad en la información del sector.

Anteproyecto 2016		Página 30 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Actualización tecnológica SII-SIUST**

El SIUST contiene funcionalidades propias de la CRC, alojadas en servidores administrados por el MinTIC, con fuentes que tienen más de 5 años con una obsolescencia tecnológica que es necesario corregir, con el fin de incrementar calidades sistémicas tales como disponibilidad, rendimiento y mantenibilidad del código. Este proyecto se inicia en el segundo semestre de 2015 y debe continuar e Cumplimiento lineamientos Gobierno en Línea 2016. Las tareas incluyen:

- Implementación y migración de trámites y contribuciones en nueva arquitectura TI.
- Cumplimiento lineamientos Gobierno en Línea.
- Integración de arquitectura con Colombia TIC.
- Desarrollos portal web.

Impacto

Mayor confiabilidad e integridad en el manejo de la información del sector

- **Hosting ambiente para trámites CRC/ portal de transparencia/ portal usuarios (pruebas y producción)**

Se continuará con el esquema de Hosting de alta disponibilidad para el portal web de la CRC para disponer de contenidos especializados e interactivos, en un centro de datos externo que tenga las capacidades tecnológicas adecuadas en materia de confiabilidad, seguridad y disponibilidad. A partir de 2016 se manejará este esquema también para los trámites propios de la CRC, que no correspondan a reportes propios del SII.

Adicionalmente, Con el fin de apoyar los procesos de certificación de los desarrollos, es necesario implementar el ambiente de pruebas en un centro de datos externo que tenga las mismas condiciones de producción.

Impacto

Calidad en desarrollo SIUST.

Mayor confiabilidad en la labor de la CRC de cara a los usuarios, apoyar a los usuarios de servicios TIC para su libre e informada elección de proveedores y planes, así como de sus derechos.

- **Desarrollos de nuevos formatos de reportes requeridos en proyectos regulatorios**

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

Impacto

Anteproyecto 2016		Página 31 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Actualización permanente de requerimientos regulatorios.

- **Licenciamiento para ambiente de desarrollo, soporte de licenciamiento GNU en servidores y Control de versionamiento**

Para incrementar las capacidades de desarrollo y tener control sobre los ambientes es necesario licenciar base de datos Oracle, y contratar soporte de Linux, apache, php y en general las herramientas que se instalen para apoyar los desarrollos. Se requiere la contratación de soporte para el control de versionamiento de código fuente de los aplicativos de la entidad. Igualmente se necesita hosting para las herramientas utilizadas en el control de versionamiento.

Impacto

Calidad en desarrollo SIUST.

- **Generación de Informes operativos seguimiento reportes**

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

Impacto

Apoyo a seguimiento operativo y oportunidad de reportes sectoriales.

- **Soporte Licenciamiento Qlikview**

Renovación del contrato de licenciamiento del software de desarrollo usado por la CRC para Inteligencia de negocios.

Impacto

Apoyo a seguimiento operativo y oportunidad de reportes sectoriales

- **Licenciamiento PLSQL Developer**

Renovación del contrato de licenciamiento del software de desarrollo usado por la CRC para conectarse a las bases de datos Oracle.

Impacto

Calidad en desarrollo SIUST

Anteproyecto 2016		Página 32 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Soporte asesor virtual**

Soporte y mantenimiento del asesor virtual instalado en el portal web de la CRC. Debe incluir acompañamiento en caso de indisponibilidad del asesor virtual, actualizaciones de software a nuevas versiones y corrección de errores.

Impacto

Confiabilidad y disponibilidad de la plataforma.

- **Administración y fortalecimiento de los sistemas de apoyo y la infraestructura tecnológica**

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

- Provisión del licenciamiento informático requerido para la operación de la Entidad - sistema interno. Esta renovación se debe hacer anualmente ya que es una suscripción y se requiere para dar cumplimiento a la Ley de Derechos de Autor y legalidad de software en la comisión.
- Hosting de los servidores (Atenea, Afrodita y poseidon inicialmente) y aplicaciones del sistema interno, con certificado de sitio seguro. Proyecto que tiende a mejorar la disponibilidad de la infraestructura informática y permitirá tener una política de continuidad del negocio en temas de infraestructura. Se realizará en el 2016 por vencimiento de garantía de los servidores.
- Fase II del SGSI. Proyecto para certificar procesos misionales y capacitación certificada en SGSI. Alineado con gobierno en línea.
- Renovación de equipos periféricos y control perimetral de la CRC. Proyecto encaminado a mejorar el control de acceso por obsolescencia del que tiene la comisión.
- Fortalecimiento del CCTV. Fortalecimiento del CCTV. Proyecto encaminado a mejorar la cobertura del CCTV.
- Provisión de los canales de comunicación con redundancia adecuados para el cumplimiento de la Misión. (Incluye GNAP). Esta contratación se hace anual y se requiere para que la CRC disponga de los canales de internet y red gubernamental con un ancho de banda apropiado y con niveles de redundancia apropiados para el cumplimiento de su labor.
- Provisión del sistema de correo electrónico para los funcionarios de la Entidad. Esta contratación se realiza anualmente y se requiere para que los funcionarios tenga un medio para el envío y recepción de correos electrónicos.

Anteproyecto 2016		Página 33 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

• **Provisión de los acuerdos de soporte y licenciamiento del software de base utilizado por la Entidad**

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

- Renovación de los contratos de mantenimiento a los servidores de la Entidad. Se requiere para tener soporte y garantía sobre el hardware de la Entidad
- Renovación del soporte OnBase – Sistema de Gestión Documental. Se requiere para garantizar el soporte y actualización de versión del sistema de gestión documental.
- Renovación del soporte Humano – Sistema de Nomina y Recursos Humanos. Se requiere para garantizar el soporte y actualización de versión del sistema.
- Renovación del soporte Novasoftware – Sistema de Inventarios, Compras y Activos Fijos. Se requiere para garantizar el soporte y actualización de versión del sistema.
- Renovación del soporte BSC – Sistema de Gestión Estratégica. Se requiere para garantizar el soporte y actualización de versión del sistema, así como nuevos desarrollos sobre el aplicativo
- Renovación Antivirus. Esta contratación se realiza anual y garantiza tener el sistema de antivirus actualizado.
- Renovación Firewall. Esta contratación se realiza anual y garantiza el óptimo funcionamiento del firewall, en cuanto a liberación de patches y filtros de fábrica.
- Certificados digitales. Esta contratación se realiza cada 2 años y renueva los certificados digitales necesarios para el acceso a SIIF Nación.

Anteproyecto 2016		Página 34 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Mantenimiento UPS y sistema eléctrico regulado. Se requiere para tener mantenimiento calificado al sistema de corriente regulada en la Entidad
- Mantenimiento a Aires Acondicionados. Se requiere para tener mantenimiento calificado al sistema aires acondicionados que están en el centro de datos y cuartos de ups en la Entidad
- Mantenimiento al software de Backup. Se requiere garantizar el soporte y actualización de patches para el sistema de Backup.
- Mantenimiento Planta Telefónica. Se requiere el mantenimiento especializado y soporte para la planta telefónica
- Impresoras y Periféricos incluyendo software de administración. Se requiere la actualización y mantenimiento para los periféricos de la Entidad
- Actualización licenciamiento Econométrico, adobe. Se requiere garantizar la entrega de las últimas versiones liberadas por los fabricantes para evitar la obsolescencia del software.
- Mantenimiento Intranet. Se requiere para las diferentes solicitudes de desarrollo que se solicitan sobre esta herramienta.

• **Desarrollo e implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea**

Comprende el desarrollo e implementación de los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, establecidas en el Decreto del Ministerio de TIC 2573 de 2014. En este sentido se determinará el plan de implementación para la CRC.

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

Con un cordial saludo,

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN
Director Ejecutivo

Elaboró: Amparo Espitia Peña/Nohora Castiblanco/Lizette Garay
Revisó: Lizette Garay
Aprobó: Zoila Vargas Mesa

Anteproyecto 2016		Página 35 de 35	
Amparo Espitia / Nohora Castiblanco / Lizette Garay	Actualizado: 20/03/2015	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			