



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Anteproyecto 2017

Coordinación: Planeación

Coordinador: Diana Gissela Wilches.

Líder: Nohora Castiblanco

Marzo de 2016



SC-1390-1

049-1

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 2017	3
Justificación de Ingresos	4
Justificación de Gastos.....	5
Gastos de Funcionamiento	5
Gastos de Inversión	9
Proyecto: No.1184000010000	11
Proyecto: No. 2011011000493	25

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 2 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ANTEPROYECTO 2017

La Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta su Anteproyecto de Presupuesto para el año 2017, el cual fue preparado siguiendo los parámetros establecidos en la Circular Externa No. 005 del 03 de marzo de 2016, 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 \$41.403.643.973, cifra que en relación con el presupuesto aprobado para la vigencia 2016 por \$28.421.764.000, representa un incremento del 45.9%, distribuido de la siguiente manera:

PRESUPUESTO	Inicial 2016 Decreto 2550 de 2015	Definitivo 2016 con Aplazamiento y provisión (1%)	ANTEPROYECTO 2017	INCREMENTO/DISMIN UCIÓN	% INCREMENTO/ DISMINUCIÓN	TECHOS FISCALES
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:	11.572.764.000	11.508.200.800	24.635.643.973	13.127.443.173	114%	12.771.249.400
GASTOS DE PERSONAL	10.313.197.000	10.423.850.000	11.589.211.000	1.165.361.000	11%	
Servicios personales asociados a nómina (1)	7.400.300.000	8.020.800.000	8.680.000.000	659.200.000		
Otros gastos personales - Previo concepto DGPPN - incremento salarial	459.000.000	0	105.000.000	105.000.000		
Servicios personales indirectos	106.797.000	0	91.311.000	91.311.000		
Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público	2.347.100.000	2.403.050.000	2.712.900.000	309.850.000		
GASTOS GENERALES	1.221.567.000	1.046.350.800	1.435.200.000	388.849.200	37%	
TRANSFERENCIAS	38.000.000	38.000.000	11.611.232.973	11.573.232.973	30456%	
Cuota auditaje - Contraloría	38.000.000	38.000.000	51.300.000	13.300.000		
Concurso cargos de carrera - CNSC	0	0	1.900.000.000	1.900.000.000		
Excedentes de contribución - Fontic	0	0	9.659.932.973	9.659.932.973		
GASTOS DE INVERSIÓN:	16.849.000.000	13.849.000.000	16.768.000.000	-81.000.000	-0,48%	10.083.879.290
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	14.378.800.000	11.878.800.000	13.081.000.000	-1.297.800.000		
Actualización servicios procesos y recursos de tecnología de información y comunicaciones para la CRC	2.470.200.000	1.970.200.000	3.687.000.000	1.216.800.000		
TOTAL PRESUPUESTO	28.421.764.000	25.357.200.800	41.403.643.973	13.046.443.173	45,90%	22.855.128.690

(1) Para la vigencia 2016, el presupuesto para gastos de personal fue aprobado con un incremento salarial estimado del 3,66%, pero realmente fue del 7,77%.

(2) A la fecha de elaboración del presente anteproyecto, la CRC no tiene la certeza si los recursos correspondientes a la provisión del 1% y del aplazamiento, se van a poder ejecutar.

Como se puede apreciar, los Gastos de Funcionamiento ascienden a la suma de \$24.635.643.973, con un incremento del 114% equivalente a \$13.127.443.173, con respecto al presupuesto del año en curso.

Este aumento se generó en el rubro de Transferencias, en razón a que la CRC debe apropiar \$1.900.000.000 para la Comisión Nacional del Servicio Civil, correspondientes al costo del concurso para

la provisión de los cargos de Carrera administrativa. Adicionalmente, se incluye la suma de \$9.659.932.973, para el traslado de excedentes de contribución de los años 2009 a 2014, a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - FONTIC.

Justificación de Ingresos

Para financiar el presupuesto de la vigencia de 2017, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha estimado un recaudo de ingresos por valor de \$31.743.711.000, así como el uso de excedentes de contribución de las vigencias 2009 a 2014, por la suma de \$9.659.932.973.

ESTIMACIÓN INGRESOS 2017	
Ingresos por contribución 2017	\$31.743.711.000
excedentes de Contribución de 2009 a 2014	\$9.659.932.973

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes mencionadas, la CRC estableció la tarifa de contribución para la vigencia 2016 en el 0.0969%, mediante la Resolución 4839 de 2015.

Adicionalmente, se consideran 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 de Gastos

Gastos de Funcionamiento

1. GASTOS DE PERSONAL

1.1. Servicios personales asociados a nómina

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 \$434.032.000 por concepto de asignaciones básicas, calculadas con base en los salarios establecidos al 28 de febrero de 2016, y con un incremento del 7,77%, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa No. 005 del 3 de marzo de 2016, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

1.1.2. Prima técnica

De acuerdo con lo establecido en el Decreto No. 229 del 12 febrero de 2016, 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 \$229.867.000.

Igualmente, se incluyó el cálculo de prima técnica constitutiva de factor salarial por la suma de \$717.547.000, y no constitutiva de factor salarial por valor de \$725.254.000, para los funcionarios vinculados como Asesores que cumplen con los requisitos, así como para aquellos que se vinculen posteriormente.

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 asignados a la CRC a través de las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y 1507 de 2012.

1.1.3. Horas extras, días festivos e indemnización de vacaciones

Para este rubro se solicita una apropiación por la suma de \$48.000.000, con el fin de 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. 229 del 12 febrero de 2016.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 5 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

De otra parte, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 995 de 2005 y el Decreto 404 de 2006, para el reconocimiento y pago de indemnización de vacaciones a funcionarios que se retiren de la Entidad sin que hayan disfrutado los períodos de vacaciones causados, se requiere apropiar la suma de \$70.000.000.

Otros gastos por servicios personales

- Gastos de representación.
- Subsidio de alimentación.
- Bonificación por servicios prestados.
- Prima de servicios.
- Prima de vacaciones.
- Prima de navidad.
- Bonificación especial de recreación.

1.2. Servicios personales indirectos

Se proyectó la suma de \$91.311.000, de acuerdo con las indicaciones de la Circular 005 del 3 de marzo de 2016. Con esta apropiación se financiará la contratación de servicios profesionales que se requieren para el normal funcionamiento de la entidad, y que no pueden ser ejecutados por personal de planta.

1.3. Contribuciones inherentes a la nómina sector privado y público

Con base en los costos de los servicios personales de la vigencia 2016, fueron proyectadas las siguientes contribuciones: Cesantías, Fondos Privados de Cesantías y Pensiones, Empresas Promotoras de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Caja de Compensación Familiar, ICBF, SENA, ESAP y Escuelas e Institutos Técnicos, con un costo total de \$2.712.900.000.

1.4. Otros gastos personales (Previo concepto DGPPN)

Se incluye una partida por valor de \$105.000.000 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 2017, dado que el cálculo del costo anual de la planta de personal se realizó con base en los sueldos establecidos al 28 de febrero de 2016, con un incremento del 7,77%.

2. GASTOS GENERALES

Para la vigencia 2017, el rubro de Gastos Generales se proyectó teniendo en cuenta el escenario macroeconómico dispuesto en el Anexo 1 de la Circular No. 005 del 3 de marzo de 2016, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público., y cuyo estimado corresponde a la suma de \$1.435.200.000.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 6 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2.1. Impuestos, Tasas y Multas

Teniendo en cuenta que la CRC desde el año 2012 cuenta con una sede administrativa propia, es necesario incluir gastos por concepto de impuesto predial por la suma de \$64.000.000. Adicionalmente, contemplar el pago de los impuestos de los vehículos por valor de \$1.000.000.

2.2. Adquisición de Bienes y Servicios

Para el rubro Adquisición de Bienes y Servicios se proyectó la suma de \$1.370.200.000, apropiados de la siguiente manera:

2.2.1. Compra de equipo, enseres y equipo de oficina

Se estimó un valor de \$98.000.000, para la compra de equipos, muebles y enseres, con el fin de continuar con la adecuación de las oficinas.

2.2.2. Materiales y suministros

Para cubrir los gastos por materiales y suministros se proyectó la suma de \$97.280.000, para la adquisición de combustible para los vehículos de la entidad, papelería, útiles de escritorio y oficina, productos de aseo y limpieza, productos de cafetería, entre otros.

2.2.3. Mantenimiento

Corresponde al costo del mantenimiento de los bienes inmuebles, muebles y enseres, vehículos, servicios de aseo y cafetería, reparaciones eléctricas y otros gastos de mantenimiento, los cuales demandan una partida de \$302.000.000.

2.2.4. Comunicaciones y transporte

Los gastos en servicios de comunicaciones y transporte se estiman en \$233.520.000, los cuales 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 2017 por la suma de \$135.400.000.

2.2.5. Impresos y publicaciones

Con el objeto de tener acceso a la información de los diferentes medios de comunicación, la publicación de los datos de la CRC en el directorio telefónico de Publicar y el Directorio de Despachos Públicos de Colombia, y las publicaciones en el Diario Oficial de la normatividad expedida por la Entidad, se proyecta un costo total de \$25.000.000.

2.2.6. Servicios públicos

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 7 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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 \$120.000.000, con base en los consumos históricos.

2.2.7. Seguros

Se proyecta la suma de \$200.000.000, para la adquisición de los seguros que amparen los bienes de la Entidad, el manejo de sus recursos y la póliza por responsabilidad civil.

2.2.8. Arrendamientos

Con el fin de cubrir gastos recurrentes necesarios para el funcionamiento de la Entidad, se proyecta un valor de \$201.400.000, correspondientes al pago de la administración de las oficinas de la CRC, y el bodegaje del archivo de la Entidad.

2.2.9. Viáticos y gastos de viajes

Se consideró un valor de \$3.000.000 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.

2.2.10. Capacitación bienestar social y estímulos

En cumplimiento de sus objetivos institucionales, la CRC debe brindar a sus funcionarios las condiciones de bienestar adecuadas, por lo que requiere disponer de un presupuesto estimado de \$90.000.000, para cubrir los costos de capacitaciones, incentivos, programas de bienestar y divulgación a través de seminarios, foros, congresos y talleres, de acuerdo con los programas planeados para el año 2017.

3. Transferencias

Se proyecta la suma \$51.300.000, para cubrir el valor de la cuota de auditaje que la CRC debe pagar a la Contraloría General de la República correspondiente al año 2017, teniendo en cuenta el valor del cobro de años anteriores por este concepto.

Adicionalmente, se requiere una apropiación por valor de \$1.900.000.000 para amparar el costo del concurso de los nuevos cargos de carrera administrativa, conforme al valor suministrado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, los cuales se financiarían a través del rubro Servicios Personales Indirectos – Honorarios.

Por último, en este rubro se incluye la suma de \$9.659.932.973, para el traslado de excedentes de contribución de los años 2009 a 2014, a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FONTIC.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 8 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Gastos de Inversión

Para adelantar las actividades programadas dentro de los proyectos de inversión, y en línea con su misión formulada dentro del Plan Estratégico 2015 – 2025 “La Comisión de Regulación de Comunicaciones promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social”, esta Entidad requiere que, en las instancias correspondientes del Gobierno Nacional, le sea aprobado para la vigencia 2017, un presupuesto total para gastos de inversión por valor de \$16.768.000.000, distribuido en sus dos proyectos, así:

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 \$13.081.000.000.

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 \$3.687.000.000.

Con la expedición de las Leyes 1341, 1369 de 2009 y 1507 de 2012, el marco regulatorio que en materia de redes y servicios de TIC, postales y audiovisuales que la CRC adoptó 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.

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 fortalecer sus procesos y servicios ofrecidos a los grupos de interés, a través de 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.

Los Gastos de Inversión presentan una disminución del 0.48% frente al año en curso, como se detalla a continuación:

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 9 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1. Proyecto No. 1184000010000 "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 2015-2025". Para la realización de los mismos, se estima un costo de \$13.081.000.000, lo cual representa una disminución del 9,03% con respecto al presupuesto del año en curso, el cual tiene un valor de \$14.378.800.000.

2. Proyecto No. 2011011000493 "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 migración de los módulos propios de la CRC que se encuentran en el portal del SIUST a la página de la entidad, 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 presupuesto de \$3.687.000.000 lo que corresponde a un incremento del 49% con respecto al presupuesto del año en curso, el cual es de \$2.470.200.000.

Teniendo en cuenta esta descripción, se puede observar que los proyectos guardan coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, el "Plan Vive Digital II" 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.

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 2017.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 10 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.”

Iniciativas en temas relacionados con Regulación de Protección al Usuario

- **Estrategias de empoderamiento de los usuarios a través de políticas regulatorias basadas en transformación de comportamiento del consumidor y cultura ciudadana**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se encuentra adelantando la revisión de Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, expedido en el año 2011, a través del cual se definieron los principios, derechos y obligaciones que rigen las relaciones entre los consumidores y los prestadores del servicio. En el marco de esta revisión y con el objetivo de lograr una comprensión más profunda del proceso de toma de decisiones de los usuarios, la CRC se sirvió de herramientas que aplican la Economía del Comportamiento, haciendo posible estudiar el actuar de los usuarios y su entorno, a través una mejor aproximación a sus conductas como agentes de mercado, en especial respecto del proceso de toma de decisión de éste que tienen impacto económico o de mercado. Para este fin durante el 2014 de la mano de expertos en psicología del consumidor se adelantaron entrevistas y encuestas en las distintas regiones del territorio nacional, lo cual coadyuvó al proceso de reformulación de las medidas regulatorias que adelantó la Comisión, en aras de permitir que la información que le es suministrada al usuario y la misma regulación, constituya una herramienta más efectiva, simple, clara y transparente, que contribuya al beneficio social. Una vez culminado este proceso de análisis, la CRC pretende adelantar otra iniciativa, más enfocada a los usuarios para lograr una debida y rápida aplicación del Régimen y con ello el ejercicio efectivo de los derechos de estos agentes. Para ello es necesario encontrar la manera más efectiva de acercarse al usuario y lograr transformar la forma en la que éste enfrenta su relación con los operadores, cambiando la queja – que ha sido el mecanismo tradicional de interacción entre proveedores y usuarios–, por una toma racional de decisiones de consumo respecto de los servicios, planes y operadores que prestan el servicio, de manera que estas elecciones respondan mejor a las necesidades reales de los usuarios. Para tal fin es preciso hacer una aproximación a la formulación de política pública asociada a la construcción de cultura ciudadana o de ciudadanía activa, que facilite la comprensión del peso en los comportamientos humanos, de aspectos tales como los conceptos de cultura y normas sociales que hacen parte de la investigación social contemporánea, explorando trabajos de académicos como los de Daniel Kahneman, Jon Elster, Gerry Mackie, Cristina Bicchieri, Adela Cortina, Robert Cialdini y en especial Antanas Mockus. Lo anterior teniendo en cuenta que la efectividad de ciertas políticas públicas basadas en conceptos como representaciones sociales, sesgos cognitivos, heurísticas y expectativas sobre el comportamiento, que han sido desarrollados por las ciencias sociales y conductuales, como la psicología social y cognitiva y la economía comportamental, son empleados cada vez más para abordar problemáticas sociales, económicas y ambientales. Y aunque herramientas como la Economía del Comportamiento y Psicología del consumidor han venido siendo empleadas por esta Comisión en el

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 11 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

marco de la expedición del Nuevo Régimen de Protección a Usuarios. Por ello se requiere complementar estos conceptos con una apropiación profunda de los elementos de transformación social a través de la cultura ciudadana o ciudadanía activa con el fin de que la CRC en la segunda fase de este proyecto, pueda lograr cambios a nivel colectivo, entendiendo cómo los contextos sociales y culturales afectan el raciocinio y actuar de los individuos.

De esta manera, mediante el empleo de herramientas de construcción de ciudadanía se procurará que los usuarios de servicios de comunicaciones maximización sus utilidades, optimizando los procesos de toma de decisiones, logrando un mejor relacionamiento entre éste y el operador, no a través de nuevas cargas legales, sino a través de la construcción de una relación de confianza entre las partes y de responsabilidad mutua.

El reconocimiento del usuario como agente del mercado es de particular importancia, especialmente si se tiene en cuenta que sus decisiones tienen la capacidad de influenciar el comportamiento de los operadores. De esta manera, un consumidor activo en sus decisiones de consumo, puede cambiar sus preferencias y adecuar sus decisiones a sus necesidades. En efecto, un consumidor consiente de sus derechos, tiene mayores posibilidades de ejercer la tutela sobre los mismos. Por esta razón es necesario que los reguladores encaminen sus esfuerzos hacia el establecimiento de medidas que protejan a los usuarios, balanceando la relación entre estos y los operadores.

Este es el nuevo enfoque que ha adoptado la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia, que considera que el empoderamiento de los usuarios, mediante la provisión de herramientas que le permitan ejercer sus derechos de una manera efectiva, coadyuva a maximizar el bienestar social de los usuarios, aumentando su nivel de satisfacción y reduciendo la brecha entre las expectativas de los usuarios y la oferta real, contribuyendo igualmente a favorecer la competencia y mejorar la calidad de los servicios.

- **Medición de Percepción de los Servicios de Comunicaciones**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC ha venido adelantando desde el 2014 una medición de calidad a través de encuestas telefónicas enfocada en la percepción de los usuarios respecto de la prestación de los servicios fijos y móviles de telefonía e internet y televisión. Esta iniciativa hace parte de las medidas orientadas a determinar las mejores condiciones posibles de calidad de los servicios.

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 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).

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 12 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Con esta medición 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 información estandarizada de sus procesos y los de sus competidores, lo que promoverá la competencia en el sector y la prestación con calidad de los servicios de comunicaciones.

- **Definición o Construcción de Índices de Calidad en la Prestación de Servicios de Comunicaciones (Modelo de ecuaciones estructurales)**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) con el fin de cumplir los principios y los conceptos estipulados por la Ley 1341 de 2009 en relación con la protección de los derechos de los usuarios, ha mantenido como eje primordial de su ejercicio la formulación de prácticas de regulación que maximicen el bienestar social de los usuarios.

En este orden de ideas, a partir del análisis de las complejidades técnicas y de los factores que afectan la medición de la calidad del servicio, la CRC reconoce que la medición de la calidad del servicio se compone de parámetros objetivos y subjetivos, que buscan representar tanto los intereses de los proveedores del servicio, como los de los usuarios.

De esta manera, la CRC identifica dos tipos de mediciones: i) calidad de índole técnica, medida a través de parámetros de rendimiento del servicio (indicadores de calidad) y ii) calidad de índole no técnica, medida a través de parámetros de carácter subjetivo, que están ligados con las expectativas y percepciones de los usuarios.

Respecto al primer grupo, la CRC expidió la Resolución CRC 3067 de 2011, en desarrollo del proyecto regulatorio "Calidad para Servicios de Telecomunicaciones". Por medio de ésta, se integró en un solo régimen el marco regulatorio aplicable al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de calidad, específicamente para las comunicaciones de voz en redes fijas y móviles, el acceso a Internet a través de redes fijas y móviles y el envío de mensajes de texto –SMS-, adoptando procedimientos que parten de las mejores prácticas internacionales y las necesidades de los usuarios. Lo anterior, con el fin de realizar un seguimiento estricto del desempeño de los servicios de telecomunicaciones en Colombia y mejorar la armonización de las condiciones ofertadas por los proveedores a los usuarios y la percepción que éstos últimos tienen del servicio recibido.

Si bien en dicho reporte (se produce periódicamente a través de la Resolución 3496 de 2011) la CRC hace seguimiento de indicadores de calidad de telefonía móvil y fija e internet móvil y fijo (formatos 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25), recoge información que hace referencia a porcentajes de conexión, llamadas caídas, tasas de datos y activación de contextos PDP, entre otros; esto es, indicadores técnicos del servicio, deja de lado la medición de calidad de índole no técnica, es decir, la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 13 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Es así, y teniendo en cuenta que ya están estructurados los requerimientos de información sobre la calidad técnica del servicio, la CRC ha planteado dentro de su marco de acción la necesidad de continuar con los análisis tendientes a la generación de mecanismos que propendan por una mejora permanente en las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios a los usuarios. Es decir, enfocar el análisis hacia la recopilación de información por parte de la demanda de los servicios. Lo anterior considerando que, si bien se han realizado esfuerzos, éstos aún no satisfacen las expectativas que tienen los usuarios de acceder a los servicios de telecomunicaciones en óptimas condiciones de calidad, situación que se identifica a través de las cifras de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) registradas tanto en la CRC como en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Por lo anteriormente expuesto, la medición de la calidad del servicio a través de análisis de elementos subjetivos se convirtió en una necesidad adicional para la CRC, dadas las obligaciones adquiridas por parte de los proveedores de servicio de comunicaciones a través de la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011, en lo concerniente a la prestación del servicio, la atención al usuario y la calidad del servicio.

Desde el año 2014, la CRC inició la medición de los mencionados aspectos, de manera continua, indagando a nivel nacional a los usuarios de los proveedores de los servicios de comunicaciones con mayor participación en los mercados de telefonía e internet fijo y móvil y de televisión por suscripción, respecto de la calidad en términos de experiencia de uso de dichos servicios.

Los resultados arrojados por dicha medición, así como los datos que reportan los operadores conforme a lo establecido en las Resoluciones CRC 3067 y 3496 de 2011, se han convertido en suministros altamente valiosos para los proyectos regulatorios y los diversos análisis o estudios que la CRC desarrolla. No obstante, la CRC requiere aprovechar en todas sus estrategias regulatorias los datos recolectados, dado que no cuenta con un instrumento que le permita identificar el gran número de variables y establecer las relaciones entre dichas variables y la direccionalidad de la causalidad entre las mismas se busca definir indicadores que permitan cuantificar dichas interrelaciones en términos de satisfacción de los usuarios.

Como consecuencia de lo anterior, es preciso que la Comisión cuente índices de Calidad que le permita a los agentes del mercado (proveedor y usuarios) identificar índices de satisfacción, así como áreas de mejora de la prestación del servicio a través de información completa y comparable entre agentes, así como fácilmente comunicable a los usuarios.

Contar con un índice de satisfacción de usuarios de los servicios de comunicaciones, que le permita a la CRC, utilizar los resultados obtenidos en las mediciones de calidad de estos servicios y los reportados por los operadores, con el objeto de identificar áreas de mejora a partir de la comparación de operadores, segmentos de consumidores y/o diferentes períodos de tiempo. Lo anterior en línea con los objetivos estratégicos de la CRC de procurar la prestación de los servicios de comunicaciones con altos niveles de calidad, así como la promoción de la inversión y la protección de los derechos de los usuarios.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 14 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Privacidad en el entorno de Economía Digital**

Los datos son un valor estratégico inherente a todos los sectores, que convergen en el sector de las comunicaciones, igualmente, los agentes del sector, tanto proveedores como usuarios se enfrentan al fraccionamiento de los marcos jurídicos, en efecto, unos y otros se enfrentan a marcos normativos diferentes que presentan retos en relación con la privacidad. En ese contexto es necesario construir el concepto de privacidad en la Economía Digital para los usuarios, de manera que se identifiquen las necesidades de información o protección de los usuarios en ese entorno.

Para este análisis se propone utilizar herramientas de economía del comportamiento y mediciones en campo para caracterizar el relacionamiento del usuario con las comunicaciones en el entorno de Economía Digital, identificando las necesidades para la protección de los derechos y la maximización del bienestar social

Este estudio está orientado a dos propósitos misionales de la CRC: Por una parte, favorecer el desarrollo de la industria o la proyección de la inversión en el sector, y de otra, proteger los derechos de los usuarios a través de maximizar el bienestar social de los mismos. Igualmente, esta iniciativa reconoce la importancia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo y crecimiento económico del país, y fomenta el entendimiento del desarrollo del sector en sus usos en los diferentes sectores de la economía.

- **Retos en la protección de los usuarios en el uso de aplicaciones.**

La interacción de los usuarios a través de aplicaciones exige caracterizar estos usos e identificar los derechos de los usuarios que este compromete, de manera que se identifiquen las condiciones en las que se prestan dichos servicios y sus impactos en la experiencia del usuario de los servicios de comunicaciones. Para ello, se deberá revisar el entorno internacional, las mejores prácticas en la materia y formular las recomendaciones en el marco de las competencias de la CRC. Análisis cuantitativo y cualitativo.

Esta actividad está orientada al objetivo estratégico de protección al usuario y a procurar la prestación de los servicios de comunicaciones con calidad. Igualmente, la información recabada sirve al propósito de dar transparencia a las relaciones entre diferentes agentes sectoriales, en aras de satisfacer las necesidades de los usuarios de uno y otro servicio, reconociendo de la complementariedad de los mismos a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Iniciativas en temas relacionados con Regulación de Mercados.

- **Soporte y asesoría en regulación de mercados**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su agenda Regulatoria desarrolla iniciativas tendientes a analizar aspectos como la promoción de la competencia, detección y corrección de fallas de mercado a partir de la implementación de medidas regulatorias. Es así como para el adecuado

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 15 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

desarrollo de estas funciones es necesario contar con asesoría en materia de economía y regulación para fortalecer las temáticas tratadas y propuestas en la Agenda.

- **Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista II**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, requiere identificar las dimensiones regulatorias que deberían ser actualizadas para igualar el esquema de prestación del servicio de voz fija al servicio de voz móvil, así como contar con una herramienta que permita actualizar los cargos de acceso a redes fijas mediante la aplicación de diferentes metodologías de costo (LRIC+, LRIC puro, Costo medio, etc.) en reconocimiento del avance tecnológico de las redes de telecomunicaciones en el país. Estas actividades fortalecen los aspectos de promoción de la competencia, detección y corrección de fallas de mercado a partir de la implementación de medidas regulatorias.

- **Efecto competitivo de OTTs en el país**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su propósito de promoción de la competencia, detección y corrección de fallas de mercado a partir de la implementación de medidas regulatorias, requiere aplicar encuestas que permitan identificar la adopción de servicios OTT por parte de usuarios de comunicaciones en el país y así determinar el efecto competitivo que tiene sobre los servicios tradicionales.

Iniciativas en temas relacionados con Regulación de Infraestructura

- **Identificación de condiciones para dispositivos terminales de telecomunicaciones, provisión de contenidos digitales y ciberseguridad.**

Debido al desarrollo de nuevos servicios de telecomunicaciones, para la Comisión de Regulación de Comunicaciones es necesario identificar las condiciones requeridas para la conexión de nuevos dispositivos en las redes, así como también determinar condiciones que permitan la generación de contenidos digitales y promuevan dicha industria al interior de Colombia, en un ambiente seguro para las empresas y los ciudadanos. Esto nos permite cumplir con el objetivo estratégico de Facilitar la innovación en la oferta de servicios, contenidos y aplicaciones TIC en un entorno seguro, así como con los ejes de contenidos y de servicios establecidos en el Plan Vive Digital.

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

Las actividades misionales propias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones 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 2017. Lo anterior fortalece

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 16 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

el objetivo estratégico de Promover el uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital.

- **Seguimiento a calidad de servicios.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones fomenta la calidad en la prestación de los servicios TIC. Es así como en el año 2017 se continuará 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.

Lo anterior aporta a la consolidación de las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad, dado que específicamente, permite verificar condiciones de crecimiento de velocidades de banda ancha, según las condiciones que sean definidas en esta materia.

- **Infraestructuras de redes internas de telecomunicaciones.**

En junio de 2017 entrará en vigencia el RITEL, es por esto que la Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere acompañamiento para el proceso de discusión de carácter técnico, económico y jurídico en la fase previa de su implementación.

Lo anterior se realiza con el propósito de promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las fallas de mercado. Igualmente, atiende a la estrategia transversal de Competitividad e infraestructura estratégicas. Por otra parte, contribuye a Impulsar "Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad".

- **Compartición de otras infraestructuras para el despliegue de redes TIC.**

Con el objeto de apoyar el despliegue de infraestructura del Sector TIC, se hace necesario para la Comisión de Regulación de Comunicaciones, evaluar las condiciones de compartición de infraestructura de redes eléctricas y de otros servicios. Lo anterior en línea con la promoción del uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital.

- **Revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos y activos de redes TIC.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene dentro de sus iniciativas, impulsar la compartición de infraestructura pasiva y activa del sector TIC, de forma tal que el uso y despliegue de dicha infraestructura permita el despliegue masivo de redes y la prestación de servicios por parte de diferentes proveedores. Lo anterior en línea con la promoción del uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 17 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Caracterización de infraestructura para servicios TIC y postal.**

Con el propósito de promover condiciones de libre y leal competencia, para prevenir y corregir las fallas de mercado, así como también identificar los costos asociados al despliegue de redes convergentes de telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones realizará en el 2017, una caracterización de la infraestructura para los servicios TIC y Postal. Lo anterior acorde con el eje de infraestructura, establecido en el Plan Vive Digital, así como con el objetivo estratégico de promover el uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital.

- **Condiciones técnicas asociadas a servicios postales.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, realizará en 2017, la identificación de las posibles problemáticas asociadas a los temas de calidad en la prestación de los servicios postales. Lo anterior con el propósito de promover condiciones de libre y leal competencia, así como prevenir y corregir las fallas de mercado.

Iniciativas en temas relacionados con Centro de Conocimiento de la Industria.

- **Revisión indicadores de calidad postal (mensajería)**

Las metas definidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para los indicadores de calidad de mensajería expresa cumplieron su objetivo en el 2014, año a partir del cual no se cuenta con indicadores. Es por esto que, con el propósito de fomentar la calidad en la prestación de los servicios postales, la CRC requiere en 2017, realizar una revisión de los indicadores de calidad postal, para poder definir posibles nueva mediciones, sus metas y plazos.

- **Separación contable TIC.**

La Resolución 4577 de 2014 establece la separación contable en el sector TIC aplicable a los cuatro grandes grupos empresariales de telecomunicaciones y TV por suscripción. Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones es fundamental revisar al detalle el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos para la recolección de esta información. Es por esto que se requiere de acompañamiento de una firma de auditoría contable para que asesore y acompañe a la CRC en esta actividad. Lo anterior nos permitirá contar de forma permanente con información íntegra y confiable y fortalece las actividades que se han venido desarrollando acorde con las recomendaciones de la OCDE como es la de fortalecer el análisis de separación contable de los operadores del sector.

- **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

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 18 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

la CRC. Lo anterior, soporta transversalmente el plan estratégico de la CRC ya que es apoyo de información para todos los proyectos e iniciativas de la CRC

- **Conocimiento de la Industria**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de su propósito de ser un agente de referencia en temas TIC a nivel regional, requiere realizar estudios relacionados con el monitoreo, seguimiento y análisis de la industria de comunicaciones, a nivel local e internacional, que guarden correspondencia con el Plan Estratégico 2015 - 2025.

Iniciativas en temas relacionados con Relaciones de Gobierno y Asesoría.

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

La Comisión de Regulación de Comunicaciones continuará el acompañamiento en la articulación de la estrategia nacional en contra del hurto de Equipos Terminales Móviles, liderada por la Presidencia de la República. Coordinación interinstitucional con la Policía Nacional, la Fiscalía y la DIAN.

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

Seguimiento a la implementación de la Decisión CAN 786 de 2013 y los demás acuerdos internacionales que en materia de bloqueo de IMEI se requieren en toda la región.

En 2017, se hará especial énfasis en labores de seguimiento a la operatividad de las bases de datos por parte de los PRSTM, incluyendo la centralización de análisis para medidas de control. Resolución CRC 4813/15. Resolución 4868/16 y las demás que se expidan en 2016.

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. Plan Vive Digital 2014-2018. Regulación que apoye el liderazgo de Colombia en la región para promover acuerdos internacionales en la lucha contra el tráfico de ETM.

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

La Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, en su artículo 193. Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, establece para la Comisión de Regulación de Comunicaciones, facultades relacionadas con la constatación de 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 2009. Esta obligación incluye

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 19 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

plazos cortos y temáticas muy exigentes desde el punto de vista técnico y jurídico. Por esto se requiere contar con asesoría profesional especializada en aspectos jurídicos y técnicos, 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. Si se tiene en cuenta que desde la expedición de la Ley se han recibido menos de 30 solicitudes de concepto, pero hay identificados preliminarmente 120 municipios con problemas y el tope de requerimientos que pueden recibirse corresponden a la totalidad de municipios de Colombia, el volumen de solicitudes requerirá un acompañamiento para su atención oportuna.

- **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. Lo anterior nos genera 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.

Iniciativas en temas jurídicos de la Resolución de conflictos y controversias

- **Asesoría Jurídica altamente especializada en materia de derecho constitucional, administrativo y regulatorio.**

Para el correcto desarrollo de las funciones encomendadas a la CRC por las Leyes 1341 y 1369 de 2009 y 1507 de 2012, el marco regulatorio existente en materia de redes y servicios de TIC, televisión y postales, se requiere de la definición de un marco regulatorio que se encuentre acorde con los principios orientadores definidos en las mismas y que adicionalmente refleje las necesidades de un sector altamente dinámico y cambiante, para cuyo desarrollo y revisión, se requiere de la asesoría jurídica especializada en derecho constitucional, administrativo y regulatorio. Adicionalmente, resulta necesario este acompañamiento especializado en el trámite de las actuaciones administrativas de solución de controversias, en las cuales se dirimen las diferentes divergencias que se presentan entre los proveedores en desarrollo de sus relaciones de acceso, uso e interconexión. Por su parte, es indispensable también contar con asesoría y acompañamiento para el correcto y efectivo ejercicio de la defensa judicial de la CRC en aquellos eventos en los que sus actos administrativos son demandados.

Contribuye con la ejecución de la agenda regulatoria de la CRC, y con el desarrollo de lo dispuesto en el artículo 47 del Plan Nacional de Desarrollo. De esta manera se rodea de seguridades jurídicas las decisiones que se adopten para que los efectos en el mercado sean duraderos y se prevenga la generación de daño antijurídico.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 20 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Iniciativas en temas de Relaciones Internacionales y Comunicaciones.

- **Agencia de Comunicación Estratégica y Organizacional**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, requiere contar con el apoyo de una empresa para el desarrollo de las actividades de comunicaciones estratégica y organizacional de la Entidad. Lo anterior con el propósito de divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Operador Logístico**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, requiere contar con el apoyo 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 2017. Lo anterior con el propósito de fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés, así como divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Estudios de la OCDE**

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, La Comisión de Regulación de Comunicaciones, requiere realizar estudios que incluyan, 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; así como el Pago de la membresía al Committee on Digital Economy Policy.

Para el mejoramiento y actualización del marco regulatorio, se continuará consolidando un marco regulatorio, normativo e institucional convergente que responda a las nuevas realidades tecnológicas y de mercado. De esta manera, y como preparación del ingreso de Colombia a la OCDE, se avanzará en 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. Lo anterior permitirá que se continúe promoviendo la inversión para el fortalecimiento de las redes y el crecimiento del sector.

- **Gobernanza de Internet**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, requiere contar con acompañamiento y apoyo 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. Lo anterior en aras de fortalecer el posicionamiento de la CRC y su relacionamiento con todos los grupos de interés.

- **Comunicación Externa**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere apoyo para la difusión a través de los medios de comunicación, prensa, televisión, radio y portales especializados a nivel nacional, regional e internacional la actividad regulatoria, así como para la administración del portal web de la CRC y la

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 21 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

administración de redes sociales de la CRC de la Entidad. Lo anterior permite el cumplimiento del objetivo estratégico de divulgar la regulación e información de la CRC de manera oportuna y sencilla.

- **Economía Digital**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere medir continuamente el cumplimiento de los principios y el efecto que el uso de las TIC tiene sobre el desarrollo económico y social en Colombia, y progresivamente en todos los sectores de la economía.

Para lo anterior, es necesario contar con acompañamiento y apoyo a la CRC en los proyectos y acciones en los temas de Economía Digital, Informes Internacionales, Análisis de Información Internacional de mercado, Comercio Electrónico, IoT.

- **Relacionamiento Internacional**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones debe profundizar su plan de posicionamiento tanto nacional como internacional al participar en diferentes organismos, tales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Organización para el Desarrollo y Cooperación Económicos (OCDE) y otras organizaciones relacionadas con temas TIC, postales, economía digital y de gobernanza de Internet. Por lo anterior, se requiere apoyo en las agencias y organismos internacionales con las que se relaciona la CRC y en la comunicación de canales digitales.

Iniciativas en temas relacionados con la Planeación Estratégica.

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

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones es fundamental conocer la percepción de sus grupos de interés, respecto a los servicios prestados por la entidad, es por esto que requiere llevar a cabo la Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, frente a los Servicios prestados por la Entidad. Lo anterior en línea con la política del Sistema de Gestión Integral.

- **Gestión de Calidad**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones enfocada en el mejoramiento continuo, requiere contar con el acompañamiento de un consultor externo en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como el proceso de auditoría de recertificación y mantenimiento de los procesos para la vigencia 2017.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 22 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- **Gestión Estratégica y Desarrollo Organizacional**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones considera necesario continuar con las actividades adelantadas relacionadas con Gestión Estratégica y Desarrollo Organizacional, con el propósito de implementar la estrategia de Gestión del Conocimiento, consolidar la caracterización de usuarios para las actividades regulatorias de la CRC, desarrollar una estrategia para la sensibilización e implementación de la propuesta de estructura organizacional. Así mismo, necesita continuar con la articulación de los procesos de la Entidad, así como implementar las mejoras que detecten en esta materia.

Iniciativas en temas relacionados con la Gestión Administrativa y Financiera

- **Capacitaciones en temas misionales**

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 la 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.

Es así como se requiere contar con recursos para desarrollar las actividades de capacitación de carácter misional, 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.

Lo anterior permite promover el crecimiento integral de los miembros de las CRC y generar políticas de permanencia del talento humano, así como contar con personas productivas, talentosas y dispuestas a trabajar en equipo.

- **Bienestar Social**

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 Comisión de Regulación de Comunicaciones, con el ánimo de cumplir con la normatividad vigente y de fortalecer las áreas de Calidad de Vida Laboral, de Protección y Servicios Sociales, requiere 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

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 23 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

vigencia 2014. Con lo anterior, la CRC busca promover un ambiente y cultura organizacional que maximice el compromiso, la satisfacción de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Clima y Cultura 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.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere continuar avanzando en la construcción y consolidación de una cultura organizacional coherente con los objetivos institucionales, a través del desarrollo integral de 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.

- **Asesoría tributaria para temas de contribución**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere contar con asesoría y acompañamiento en el desarrollo del régimen sancionatorio contenido en el Estatuto Tributario y proceso de fiscalización tributaria respecto a las contribuciones que deben pagar a la CRC los Operadores, desde lo jurídico y tributario, elaboración de los actos administrativos (emplazamientos, requerimientos ordinarios y especiales, liquidaciones oficiales, autos, notificaciones, resoluciones que impongan sanciones, y demás actuaciones administrativas que se desprenden de las funciones de fiscalización, imposición de sanciones y cobro coactivo), elaboración de conceptos jurídicos en el tema de contribución; igualmente, se requiere apoyo en los demás procesos de fiscalización tributaria de que adelante la CRC a los operadores que pagan la contribución a la CRC.

- **Asesoría y apoyo jurídico**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere apoyo jurídico especializado que integre conocimientos tanto contractuales como del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dado que es indispensable que exista un conocimiento transversal de estas disciplinas, por la especificidad de las mismas y la importancia que posee para la Comisión desarrollar adecuadamente los proyectos que han sido establecidos previamente en la Agenda Regulatoria. Lo anterior con el propósito de gestionar oportunamente los trámites administrativos y financieros con el fin de contribuir con el logro de los objetivos organizacionales

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 24 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
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 2017 por la suma de \$3.686.927.000.

- **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. Así mismo se requiere contar con un enlace con otras Entidades y asesoría en materia de TI.

- **Actualización tecnológica Sistema de Información Sectorial**

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, por lo que se requiere revisar la arquitectura e implementar el sistema transaccional de la CRC para manejo de trámites, reportes y portal web, actualización tributaria al módulo de contribuciones, desarrollos de nuevos formatos de reportes requeridos en proyectos regulatorios. Así mismo, para estos desarrollos es necesario aplicar pruebas de Hacking Etico, para garantizar la integridad del código. Por otra parte, es necesario contar con un ambiente de pruebas, antes de poner en marcha los desarrollos. Finalmente, se requiere contar con una mesa de servicios para atender las solicitudes de los usuarios de la CRC relacionadas con el Sistema de Información de la CRC. Lo anterior dará 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.

- **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, así como con la conectividad con la redundancia necesaria para garantizar el adecuado cumplimiento de la misión

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 25 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de la CRC. Finalmente, con el propósito de optimizar los recursos tecnológicos, se requiere la provisión del licenciamiento informático Azure para la entidad.

- **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.
- 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. 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.

- **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.

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 26 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Renovación del soporte Novasoft – 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Finalmente, 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.

- **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. Así como actividades relacionadas con preauditoría para lograr la certificación en las Normas ISO 27001, 22301 y 20000. 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

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 27 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

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.

Cordial Saludo,

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

Elaboró: Nohora Castiblanco / Coordinadores
Revisó: Diana Wilches Torres
Aprobó: Zoila Vargas Mesa

Anteproyecto 2017 Comisión de Regulación de Comunicaciones		Página 28 de 28	
Diana Wilches / Nohora Castiblanco	Actualizado: 27/03/2016	Revisado por: Coordinación Ejecutiva	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			