

# CRC

## Informe de Gestión 2009

Febrero 2010



Libertad y Orden

Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

## **1. PLAN ESTRATÉGICO**

En el transcurso del año 2009, la Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del plan estratégico formulado para el período 2007-2011, el cual se describe a continuación:

### **1.1. Concepto Global**

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

### **1.2. Misión**

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

### **1.3. Visión**

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

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

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

## **1.4. Temas Estratégicos**

### **1.4.1. Protección al Usuario**

Objetivos asociados:

- Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios y promover su conocimiento.

### **1.4.2. Convergencia y Escenarios Competitivos**

Objetivos asociados:

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

### **1.4.3. Acceso a la Sociedad de la Información**

Objetivos asociados:

- Consolidar un marco regulatorio acorde con las necesidades de la sociedad de la información, que fomente la inversión en el sector.
- Contribuir a la adopción de una estrategia nacional de Ciberseguridad.
- Contribuir con la preservación del medio ambiente

### **1.4.4. Desarrollo Organizacional**

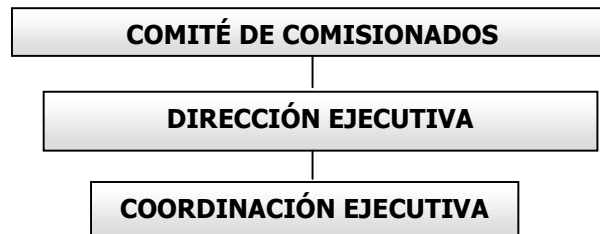
Objetivos asociados:

- Desarrollar integralmente el talento humano dentro de una cultura y clima organizacional deseado.
- Consolidar la gestión estratégica dentro de una estructura organizacional adecuada al entorno.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRC

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la Entidad pasa a denominarse Comisión de Regulación de Comunicaciones y de conformidad con el Decreto 2888 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, continuó funcionando con la estructura establecida en el Decreto 1130 de 2000 y la planta de personal establecida por los Decretos 2215 de 2000 y 2621 de 2005 para la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hasta la expedición de los Decretos 89 y 90 de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión mantiene una estructura organizacional totalmente plana, que cuenta con tres dependencias:



**Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRC**

Las funciones misionales<sup>1</sup> de la Entidad están en cabeza del Comité de Comisionados, como corresponde a un cuerpo colegiado que además es el responsable de proponer las decisiones y formular recomendaciones a la Sesión de Comisión, instancia en la que se toman las decisiones que legalmente le corresponden a la CRC.

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

La estructura por procesos desarrollada a través de la realización de proyectos y actividades continuas ha orientado totalmente la organización hacia una administración por procesos, ha

fomentado la gerencia de proyectos en las personas y la multi-disciplinariedad, lo que ha generado que los funcionarios administren el tiempo eficientemente y que la distribución de recursos se realice de la misma manera. Con base en esta estructura, se hizo necesario establecer grupos internos de trabajo permanentes, que dependen de la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Ejecutiva, de la siguiente manera:



**Gráfico 2. Estructura de Procesos.**

<sup>1</sup> Resolución CRC 2292 de 2009, "Por la cual se dicta el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC"

### 3. AGENDA REGULATORIA 2009

Para efectos del planteamiento de la Agenda Regulatoria 2009, la Comisión, en línea con lo dispuesto en años anteriores, mantuvo como referencia el lineamiento dado por el Gobierno Nacional en el Plan de Desarrollo 2006-2010 y, de igual manera, orientó su actividad a la consecución de los objetivos del Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a las tendencias internacionales y a la realidad del sector en el país, en ambiente de convergencia y competencia.

Teniendo en cuenta elementos asociados a la entrada en vigencia de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 y el impacto de la misma sobre el alcance y el estado de avance de los proyectos regulatorios a cargo de la Comisión, se modificó la Agenda Regulatoria 2009 en el mes de octubre de dicho año, por lo que se modificaron algunos proyectos en cuanto alcance y/o cronograma de ejecución, otros fueron retirados de la agenda y, a su vez, se adicionó el proyecto relativo al glosario de definiciones técnicas relativas a las TIC con base en lo previsto en la citada Ley.

Posteriormente, y revisados algunos proyectos se realizaron nuevamente modificaciones el 28 de octubre y el 24 de noviembre del mismo año. Así las cosas, los proyectos que sufrieron modificaciones fueron los siguientes:

1. Mercados Relevantes: Sí bien se realizaron las acciones establecidas inicialmente en el proyecto, se observó la necesidad de continuar adelantando actividades complementarias, particularmente frente a análisis adicionales relativos a voz saliente móvil y al servicio portador nacional para los fines regulatorios pertinentes, por lo que se hizo necesario que dicho proyecto regulatorio continuara hasta el primer trimestre de 2010.
2. Regulación de Redes en Convergencia: El proyecto fue planteado en el marco de lo dispuesto en el Decreto 2870 de 2007, con el objeto de revisar el marco regulatorio existente, identificando y proponiendo las modificaciones requeridas al régimen general para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, a fin de apoyar la transición oportuna y adecuada de las redes tradicionales a las redes de nueva generación (NGN). Sí bien la Comisión aprobó el aplazamiento de la expedición de la regulación de redes en convergencia acogiendo las solicitudes efectuadas por los agentes del sector una vez aprobado el Proyecto de Ley de TIC que finalmente fue recogido en la Ley 1341 de 2009, la modificación de los plazos del proyecto al interior de la Comisión implicó a su vez la

modificación de la Agenda Regulatoria 2009, a efectos de incorporar los cambios provenientes de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009.

3. Aspectos regulatorios asociados a la ciberseguridad, con énfasis en redes inalámbricas: Sí bien los objetivos del proyecto se venían cumpliendo a lo largo del año, la necesidad de profundizar en los análisis implicó que la publicación de la propuesta no se adelantara en el segundo trimestre de 2009 como estaba previsto inicialmente. Para tal efecto, a inicios del mes de octubre de 2009 la Comisión publicó un documento sobre aspectos regulatorios asociados a la ciberseguridad.
4. Regulación para la numeración de códigos cortos para los servicios de intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS): Sí bien el proyecto se desarrolló según lo establecido inicialmente, se evidenció la necesidad de profundizar en la revisión de experiencias internacionales lo cual llevó a que el proyecto presentara una duración mayor a la inicialmente planteada, por lo que se modificó la fecha de publicación, la cual se estableció para el cuarto trimestre de 2009, manteniéndose su finalización durante el mismo período en el marco de la agenda 2009.
5. Nuevo marco tarifario para los servicios de TPBC: El proyecto se planteó inicialmente con el objetivo de revisar el marco tarifario vigente para los servicios de telecomunicaciones, ajustándolo a la situación competitiva de los mercados en ambiente de convergencia, en especial teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley 142 de 1994. No obstante, a raíz de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, el proyecto en cuestión fue finalizado, debido a la modificación de las condiciones para regulación tarifaria previstas en el artículo 23 de dicha Ley y la nueva visión y principios orientadores de la misma.
6. Medidas regulatorias para generación de ofertas mayoristas: El citado proyecto se formuló con el objetivo de establecer las condiciones y características generales (comerciales, económicas y técnicas) que deben reunir las ofertas mayoristas y de elementos desagregados de red. En desarrollo del citado objetivo, las actividades referentes a esta iniciativa fueron adelantadas dentro de los estudios asociados al proyecto de mercados relevantes, generando como resultado el establecimiento de condiciones para la promoción de la oferta por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones relacionados con las TIC.
7. Condiciones regulatorias para el intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS): El objetivo de este proyecto se centró en el análisis de las condiciones de intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) entre redes móviles en Colombia, así como de las condiciones de competencia que caracterizan

su respectivo mercado, para así establecer la necesidad o no de fijar un valor general eficiente de cargo de acceso por concepto de la terminación de dichos mensajes. A partir de dicho lineamiento, durante el año 2009 se realizaron investigaciones sobre las diferentes experiencias internacionales sobre esquemas de remuneración del intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), y sobre la existencia de un valor eficiente de cargo de acceso por concepto de la terminación de dichos mensajes de las redes. Sin embargo, teniendo en cuenta que a través de la ejecución del proyecto de mercados relevantes y la expedición de resoluciones de carácter particular de solución de conflictos sobre la materia, se dieron por cumplidos los objetivos previstos en la formulación del proyecto y, por ende, se determinó la finalización del mismo.

8. Cargos de Acceso para Telecomunicaciones Sociales: El proyecto se planteó con el objetivo de realizar un análisis acerca de las condiciones regulatorias asociadas a la prestación de los servicios de telecomunicaciones sociales asociados al programa Compartel, con especial énfasis en aspectos relativos a interconexión y tarifas, a la luz de la estructuración, desarrollo y condiciones de los mismos, para determinar la necesidad de adelantar acciones regulatorias en esta materia por parte de la Comisión conforme a sus facultades y, de ser necesario, formular el proyecto regulatorio correspondiente. Para lo anterior, durante el 2009 se continuaron adelantando las tareas programadas sobre el particular, desarrollándose el proyecto de acuerdo al cronograma inicialmente planteado, y arrojando como resultado la expedición de la Resolución CRT 2169 de 2009, estableciéndose condiciones específicas asociadas a la interconexión de operadores de telecomunicaciones sociales y a la protección de los derechos de los usuarios. Una vez expedida la citada resolución, se dio por cumplido el objetivo regulatorio planteado en torno a la prestación de los servicios de telecomunicaciones sociales en el país en el marco del Programa Compartel.
9. Metodología para la aplicación de las pruebas de imputación: Durante el transcurso del 2009 se desarrolló el respectivo estudio al interior de la CRC, el cual fue finalizado y presentado a la Sesión de Comisión, instancia que decidió que el mismo sea tratado como un documento de análisis interno frente a la herramienta de la prueba de imputación, cumpliéndose de esta manera con el proyecto que fue planteado en la agenda regulatoria 2009.
10. Glosario de términos relativos a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: A efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009, la CRC y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben expedir el glosario de definiciones relativas a las TIC, acordes con los postulados de la UIT y otros



organismos internacionales con los cuales sea Colombia firmante de protocolos referidos a estas materias.

11. Metodología de Medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE: A través de la consultoría contratada para cumplir con los objetivos del proyecto. se revisaron, ajustaron y actualizaron las metodologías que permitirán la medición del indicador Nivel de Satisfacción al Usuario –NSU- para los citados servicios. Sin embargo, la realización de una serie de pruebas piloto adelantadas por parte de la firma consultora y necesarias para validar los puntos analizados, implicó un tiempo adicional en el cronograma previsto, por lo cual el proyecto no fue publicado en la fecha previamente establecida. Por tal razón, una vez efectuados tales análisis, se estableció la publicación de los documentos regulatorios a finales del 2009, y la culminación del proyecto en enero de 2010.
12. Numeración para telefonía nomádica: Para el desarrollo de este estudio, se llevaron a cabo consultorías orientadas a obtener información precisa y actualizada sobre las mejores prácticas del tema a nivel internacional, así como también para la articulación de dichas experiencias con la realidad del sector y las necesidades específicas del país en cuanto al asunto en cuestión. Las consultorías mencionadas, y el respectivo acompañamiento de la Comisión en las mismas, arrojaron estudios y recomendaciones regulatorias sobre el tema, de las cuales se concluye principalmente que dado el nuevo escenario que dispone la recientemente promulgada Ley 1341 de 2009 para el sector y la necesidad de disponer de reglas específicas de acceso, uso e interconexión para poder establecer un rango de numeración independiente para la telefonía nomádica, se estimó recomendable que los resultados de dichos estudios sirvan como un insumo fundamental para el proyecto regulatorio de regulación de redes en convergencia.
13. Compilación normativa: Debido a los mandatos dados a la Comisión en el marco de la Ley 1341 de 2009, se estableció la necesidad de realizar estudios adicionales en diferentes materias regulatorias, que llevaron al planteamiento de nuevas iniciativas a ser desarrolladas por la Entidad, en el marco del proyecto en cuestión. Por lo anterior, la finalización de este proyecto se postergó para el primer trimestre del año 2010.

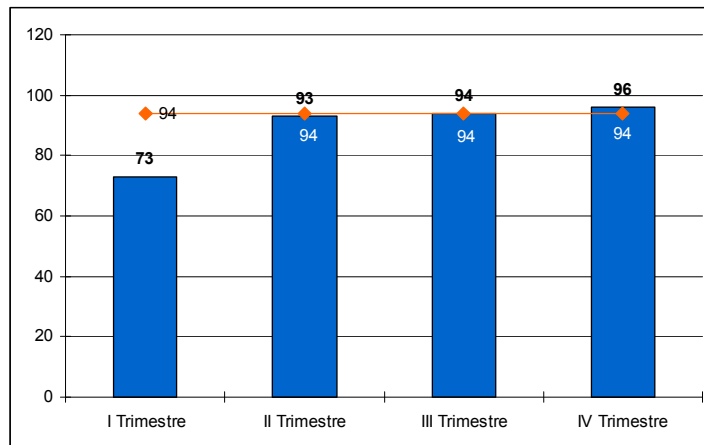
Por lo anterior, la Agenda Regulatoria para el año 2009, quedó consolidada de la siguiente manera:

1. Medidas regulatorias para generación de ofertas mayoristas
2. Condiciones regulatorias para el intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS)

3. Metodología para la aplicación de pruebas de imputación
4. Cargos de acceso para telecomunicaciones sociales
5. Numeración para telefonía nomádica
6. Regulación para la numeración de códigos cortos para los servicios de mensajes cortos de texto (SMS) y (MMS)
7. Aspectos regulatorios asociados a la Ciberseguridad, con énfasis en redes inalámbricas.
8. Compilación normativa
9. Glosario de definiciones técnicas relativas a las TIC de que trata la Ley 1341 de 2009
10. Portabilidad numérica
11. Metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE.
12. Estudio del impacto del marco regulatorio
13. Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia
14. Regulación de redes en convergencia

Con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de la mencionada agenda, los Grupos Internos de Trabajo que desarrollan proyectos, calculan trimestralmente el cumplimiento de la Agenda Regulatoria.

El gráfico 3 presenta el cumplimiento de la Agenda Regulatoria durante los cuatro trimestres del año 2009.



**Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria 2009**

## 4. LOGROS DE LA COMISIÓN DURANTE EL 2009

### 4.1. Portabilidad Numérica

Durante el primer trimestre de 2009 se realizó una revisión a profundidad del informe presentado por el consultor externo que apoyó la labor de caracterización de redes de telefonía fija y telefonía móvil en el país, con el objeto de que dicho documento fuera autocontenido, ya que iba a ser insumo fundamental para el desarrollo de la consultoría "*Análisis de condiciones para la implementación y desarrollo regulatorio de la portabilidad numérica en Colombia*" que se realizará durante la Etapa II del proyecto que se está adelantando en el 2010.

En línea con lo previsto en el cronograma del proyecto publicado, se contrató la consultoría "*Análisis de condiciones para la implementación y desarrollo regulatorio de la portabilidad numérica en Colombia*" a través del Departamento Nacional de Planeación, con la firma consultora Value Partners – Value Team (Argentina), dando inicio de la Etapa II del proyecto.

Como resultado de lo anterior, en el tercer trimestre del año, el consultor hizo entrega de su primer informe, en el que se presentaron las experiencias internacionales relevantes y esquemas técnicos sobre los cuales se puede implementar la portabilidad. Dicho documento sirvió como insumo para la publicación por parte de la CRC del documento "*Análisis para la Implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia- planteamientos generales sobre esquemas de implementación*", sobre el cual se recibieron comentarios de diferentes agentes.

Así mismo, la firma consultora presentó el segundo informe de avance, en el cual se referían los criterios generales a ser tenidos en cuenta para la estructuración del modelo costo-beneficio a ser desarrollado como entregable de la contratación. Dicho documento fue objeto de comentarios por parte del Comité Técnico, siendo insumo para la toma de las decisiones sobre el tema de la referencia.

Durante el cuarto trimestre del año, el consultor entregó el segundo informe correspondiente a la segunda fase, documento que fue presentado en el Comité de Comisionados y en la Sesión de Comisión, instancias en las que se analizó en profundidad la implementación de la portabilidad numérica, la asignación de costos a los agentes que participan en el proceso de portación de números, y el proceso mismo, entre otros.

Igualmente, en octubre se realizaron visitas a Brasil y México en las que se sostuvieron reuniones con los respectivos reguladores, operadores y administradores de la base de datos central de portabilidad numérica, con el fin de obtener información de primera mano sobre la experiencia allí vivida antes, durante y después de la implementación de la portabilidad numérica en dichos países.

Con base en las actividades previamente descritas, se elaboró el proyecto de resolución "*Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica en Colombia*" y el documento de análisis que soporta el mismo. Dicho proyecto fue publicado en la página Web de la entidad el 14 de diciembre de 2009 para conocimiento del sector y del público en general, promoviendo así una consulta pública en la que los agentes tuvieron como fecha límite para remitir sus comentarios el 6 de enero de 2010. En forma complementaria, el 22 de diciembre de 2009 fueron publicados los documentos con los resultados de la consultoría, que corresponden al segundo informe de la misma.

Al respecto, se precisa que con las anteriores publicaciones se da cumplimiento a lo señalado en la Ley 1245 de 2008 en relación con la obligación de la CRC de realizar antes de terminar el año 2009, los estudios técnicos y de impacto económico a los usuarios para determinar la plataforma tecnológica para la implementación de la portabilidad numérica.

De conformidad con el cronograma publicado por la CRC para el proyecto en cuestión, las decisiones regulatorias correspondientes serán adoptadas con anterioridad al mes de Febrero de 2010 según lo previsto en el mismo.

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

Los objetivos de este proyecto se centraron en la definición de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, la identificación de operadores con posición dominante en dichos mercados y, además, el establecimiento de las medidas regulatorias pro competitivas aplicables para corregir las fallas en los mercados que así lo requieran.

En consecuencia, con motivo de la ejecución de este proyecto, la CRC expidió una serie de resoluciones orientadas a generar escenarios de mayor competencia entre los operadores, de tal suerte que los usuarios gocen de mayores beneficios. Mediante la *Resolución CRT 2058 de 2009*, la

CRC identificó los mercados relevantes de telecomunicaciones en Colombia así como aquellos susceptibles de regulación *ex ante*.

En complemento, la regulación expedida también entregó herramientas competitivas adicionales para la prestación de los servicios de telefonía fija (*Resolución CRT 2063 de 2009*, modificada por la *Resolución CRT 2127 de 2009*). En este sentido, teniendo en cuenta la presión competitiva que este servicio soporta respecto de la telefonía móvil y el fenómeno de sustitución allí existente, la Comisión adoptó medidas para que los operadores fijos puedan ofrecer diferentes planes tarifarios a sus usuarios, dentro del régimen regulado de tarifas, esto es un plan con cargo básico igual a cero para los usuarios de los estratos socioeconómicos I y II y otro plan que contemple un cargo básico con minutos incluidos para todos los estratos socioeconómicos, entre otros.

Ahora bien, la *Resolución CRT 2064 de 2009* (modificada por las *Resoluciones CRT 2086 y 2148 de 2009*) estableció normas orientadas a que la Comisión pueda contar con información para monitorear el mercado portador en forma más detallada desde la perspectiva regulatoria, toda vez que de los análisis preliminares de competencia realizados por esta Entidad, se observó que el transporte a nivel nacional en algunos trayectos, podría constituir un cuello de botella al desarrollo de la competencia en el mercado de datos para un determinado número de municipios del país.

Por otra parte, con el objetivo de asegurar la conectividad internacional, dinamizar e inyectar competitividad en el mercado de banda ancha en el país, la Comisión estableció condiciones bajo las cuales debe ofrecerse en forma razonable y no discriminatoria, el acceso a las cabezas de los cables submarinos que permiten conectar a Colombia con el resto del mundo (*Resolución CRT 2065 de 2009*).

Adicionalmente, la Comisión constató que un operador de Telefonía Móvil Celular ostenta *posición dominante*<sup>2</sup> en el mercado relevante de voz saliente móvil (*Resolución CRT 2062 de 2009*). Para efectos de constatar la existencia de posición dominante, la Comisión empleó criterios económicos, con observancia de la normativa aplicable, teniendo en cuenta las condiciones del sector y del desarrollo previsto en mercado de voz saliente móvil. Así pues, ante la evidencia de fallas en el citado mercado, el ente regulador estableció reglas tarifarias para las llamadas que hacen los usuarios de dicho operador a otros operadores móviles del país (*Resolución CRT 2066 de 2009*). En

---

<sup>2</sup>De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2870 de 2007, la "posición dominante" es entendida como la posibilidad para determinar directa o indirectamente, las condiciones de un mercado, por parte de alguno o varios participantes en el mismo.

complemento, se establecieron las condiciones bajo las cuales este operador debe poner a disposición de los proveedores de contenidos y aplicaciones una oferta mayorista para que aquellos implementen diversos servicios tales como tele-salud, tele-educación y banca móvil, a través de la telefonía móvil celular (*Resolución CRT 2067 de 2009*).

Ahora bien, de cara a imprimir una mayor dinámica de competencia en el mercado de voz saliente móvil, la CRC consideró necesario revisar el esquema de pagos en el mercado mayorista (cargos de acceso), para evaluar escenarios en los que, remunerando de manera eficiente los costos tanto del operador dominante, como de los operadores competidores, se reduzca el costo por minuto off-net que enfrentan los operadores competidores para efectos de representar una mayor presión competitiva sobre el operador dominante.

En virtud de lo anterior, durante el primer trimestre del año 2009, se desarrolló un estudio de consultoría por parte de la firma Chilena DANTZIG Consultores Ltda. Dicha consultoría tuvo por objeto desarrollar una actualización de la herramienta del modelo de costos de redes móviles ya existente en la Comisión. Dentro de dicha contratación se contempló obtener recomendaciones sobre i) el escenario que calcule los valores asociados a los cargos de acceso asimétricos para el tráfico de voz de las redes móviles en Colombia y, ii) el escenario que actualice el valor de cargo de acceso eficiente en condiciones de simetría, de manera tal que esta herramienta pudiera servir para los diferentes análisis de las condiciones de mercado que se han venido adelantando.

En virtud del desarrollo de los estudios mencionados, durante el segundo trimestre de 2009 se presentaron los informes pertinentes por parte de los consultores respecto a la actualización de los módulos del modelo de costos de redes móviles, así como la explicación de los principales cambios que se incluyen en el nuevo ejercicio de cálculo de cargos de acceso, situación que permitió obtener unos valores preliminares bajo el esquema de empresa eficiente y bajo el escenario de cargos de acceso asimétricos por operador. Este último esquema fue modelado bajo diferentes supuestos de participaciones de mercado de los operadores. Así mismo y tal como fue acordado, la Comisión realizó las proyecciones de tráfico y abonados con el fin de alimentar el módulo de demanda de este modelo.

Durante el segundo semestre de 2009, se empezó a elaborar un documento en el que se analizó una eventual medida de cargos de acceso a redes móviles teniendo en cuenta los resultados de la consultoría, para lo cual se realizaron los respectivos ejercicios y ajustes, así como también la

planeación de distintas reuniones de revisión de los temas solicitados. En virtud de lo anterior, en el mes de diciembre de 2009 se publicó la respectiva propuesta regulatoria para comentarios del sector con el objeto de actualizar el modelo de cargos de acceso a redes móviles bajo parámetros de simetría así como de generar reglas específicas respecto de la aplicación de la opción de cargos de acceso por capacidad a redes móviles. En esa medida, se espera que la Sesión de Comisión adopte una decisión en relación con el tema durante en el mes de enero de 2010.

Es así como tras el desarrollo del proyecto de mercados relevantes y las decisiones que del mismo se derivaron, se ratifica el compromiso de esta Comisión para entregar al sector un conjunto de reglas de fomento a la competencia acordes con la realidad de los mercados de tecnologías de la información y las comunicaciones, teniendo siempre como objetivo fundamental el beneficio de los usuarios. La Comisión se convierte de esta manera en el primer organismo regulador de América Latina que ha logrado orientar el marco regulatorio del sector de las TIC hacia un enfoque de mercados relevantes en un ambiente de convergencia tecnológica.

### **4.3. Medidas regulatorias para la generación de ofertas mayoristas**

El citado proyecto se formuló con el objetivo de establecer las condiciones y características generales (comerciales, económicas y técnicas) que reúnan las ofertas mayoristas y de elementos desagregados de red.

En desarrollo del citado objetivo, las actividades referentes a esta iniciativa fueron adelantadas dentro de los estudios asociados al proyecto de mercados relevantes, generando como resultado el establecimiento de condiciones para la promoción de la oferta por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones relacionados con las TIC.

Con base en los estudios realizados por la Comisión con el apoyo de las firmas de consultoría contratadas, se establecieron los mercados relevantes para regulación ex ante los cuales fueron publicados por la Comisión, junto con la propuesta regulatoria, en diciembre de 2008 para comentarios del sector.

Con base en la propuesta regulatoria y una vez analizados los comentarios de los agentes del sector, la Comisión expidió la Resolución CRT 2058 de 2009, en la cual se establecieron los criterios y las condiciones para determinar mercados relevantes y para la existencia de posición dominante

en dichos mercados y, además entre otros aspectos, se definieron los mercados relevantes susceptibles de regulación *ex ante*, entre éstos el mercado denominado "Voz saliente móvil".

Paso seguido, la Comisión constató la existencia de un operador que tiene posición dominante en el mercado "Voz saliente móvil", por lo que procedió a fijar los criterios y condiciones con base en los cuales, la oferta mayorista debe ponerse a disposición del público. La Resolución CRT 2067 de 2009, establece la obligación para dicho operador de poner a disposición de los proveedores de contenidos y aplicaciones una oferta mayorista para que se implementen diversos servicios y facilidades para los ciudadanos tales como tele-salud, tele-educación y banca móvil, a través de la telefonía móvil.

#### **4.4. Aspectos regulatorios asociados a la ciberseguridad, con énfasis en redes inalámbricas**

El proyecto tuvo como objeto identificar las responsabilidades de la Comisión en el desarrollo del marco requerido para la debida protección de los procesos informáticos asociados a los servicios y a la transmisión de la información, así como de las infraestructuras de telecomunicaciones utilizadas para prestar los servicios y las aplicaciones electrónicas en los diferentes tipos de redes.

En el desarrollo del proyecto, se realizaron recomendaciones sobre posibles cambios y/o adiciones a la regulación, de acuerdo con las directrices presentadas en la legislación colombiana, y por entes internacionales en el tema de seguridad de redes de telecomunicaciones. A su vez, se analizaron estándares técnicos vigentes y en desarrollo, así como también el estado de redes de telecomunicaciones en el país en materia de amenazas, activos y vulnerabilidades, determinando servicios y mecanismos de seguridad que han sido implementados en las mismas, incluyendo aspectos relativos a las tecnologías de seguridad para las comunicaciones móviles.

A inicios del mes de octubre de 2009 se consolidó y publicó para discusión con el sector la propuesta regulatoria para la modificación los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007, acompañada del documento soporte con el resumen de las normas y los análisis que lo sustentan.

Como resultado de las actividades anteriormente citadas, el 23 de diciembre de 2009 se publicó la Resolución CRC 2258 de 2009 "Por la cual se modifica los artículos 22 y 23 de la Resolución 1732



de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución 1740 de 2007<sup>4</sup>, incluyendo las respuestas a los comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria en cuestión.

La decisión adoptada está enfocada a garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, cumpliendo con los principios de ciberseguridad definidos por la UIT como son la confidencialidad, integridad y disponibilidad, y los servicios de ciberseguridad como son los de autenticación, autorización y no repudio de la información.

#### **4.5. Regulación para la numeración de códigos cortos para los servicios de intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS)**

En la prestación de servicios de envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) para el acceso a diferentes tipos de contenidos y aplicaciones, tales como la descarga de información, votaciones, respuestas a campañas de marketing, concursos, juegos y compra de bienes y servicios, entre otros, se emplean los denominados "códigos cortos", los cuales se asocian a números de longitud inferior al tradicional número telefónico móvil de 10 dígitos utilizado para enviar mensajes entre suscriptores móviles, en la medida que los mismos son más fáciles de recordar y marcar.

En atención a la inexistencia de parámetros para la activación de dichos códigos en las diferentes redes, y considerando que el usuario no puede asociar las características del código marcado con un tipo especial de tarifa o servicio, la Comisión durante el año 2009 desarrolló el estudio sobre el particular, adelantando para lo pertinente la contratación de consultorías tendientes a contar con información precisa y actualizada sobre las mejores prácticas del tema en otros países, y del estado y las condiciones específicas del país en esta materia.

De las mencionadas consultorías se obtuvieron estudios y recomendaciones regulatorias, las cuales sirvieron de sustento para la elaboración del documento de análisis del proyecto, del cual se concluye principalmente que, dado el nuevo escenario que dispone la Ley 1341 de 2009 para el sector y que en la regulación actualmente vigente no se encuentran definidas condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones, así como tampoco las obligaciones adquiridas por éstos en las relaciones de acceso, uso e interconexión, el estudio realizado sirvió como un insumo para los proyectos de regulación de redes en convergencia y de revisión integral del régimen de protección a usuarios, que fueron desarrollados en el año

2009 y continuarán su desarrollo en el año 2010, abordando estas temáticas de manera integral. Como conclusión de este proyecto se obtuvieron los documentos "Short codes for SMS and MMS in Colombia" y el informe "Uso de Códigos Cortos para SMS y MMS".

#### **4.6. Modificación de la regulación sobre defensa del usuario asociada al envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con contenido comercial y publicitario**

Dado el incremento en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y publicitarios, así como con contenido para adultos, se consideró necesario analizar la posibilidad de incluir alternativas de modificación de las reglas de envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y publicitarios.

Como resultado de las actividades anteriormente citadas el 5 de diciembre de 2008 se publicó la Resolución CRT 2015 de 2008 "por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución 1732 de 2007", incluyendo las respuestas a los comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria. La implementación de la decisión adoptada ofrece al usuario la posibilidad de solicitar la exclusión de las bases de datos para el envío de mensajes de texto, de tal suerte que si el mismo encuentra inadecuado, incómodo y eventualmente violatorio de su intimidad la recepción de este tipo de mensajes, siempre tendrá la opción de requerir el retiro de la base de datos, solicitud a la que debe dársele el trámite de peticiones, quejas y recursos a las que hace referencia el mismo régimen de protección de usuarios.

Sin embargo, la Comisión continuó estudiando otro tipo de medidas complementarias como es el caso de un medio de registro electrónico para que los usuarios puedan darse de baja o solicitar su exclusión para efectos de la recepción de estos mensajes. Por tal motivo, la CRC analizó algunas experiencias internacionales en materia regulatoria, en países donde se han implementado bases de datos para limitar la recepción de mensajes y llamadas con fines comerciales y/o publicitarios, cuando el usuario no desea continuar recibéndolos.

Dado que uno de los fines principales del regulador es precisamente la protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se consideró pertinente incluir en la regulación actual la implementación de la base de datos descrita, o Registro de Números Excluidos (RNE), con el objeto de dar la posibilidad al usuario móvil de inscribir su número

telefónico y de esta forma evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios no deseados.

Como resultado de las actividades anteriormente citadas el 3 de noviembre de 2009 se publicó la Resolución CRC 2229 de 2009 “por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución 1732 de 2007”, incluyendo las respuestas a los comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria.

Por lo anterior, la Comisión, a través del portal del SIUST, dispuso una plataforma Web donde los usuarios de servicios móviles pueden inscribir su número telefónico solicitando a su operador móvil la exclusión de su número para la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) de tipo comercial y/o publicitario, a través del registro de números excluidos – RNE- administrado por la Comisión.

#### **4.7. Numeración para telefonía nomádica**

La Comisión incluyó la presente iniciativa dentro de la Agenda Regulatoria 2009 y emprendió el estudio sobre la numeración para la telefonía nomádica, realizando la contratación de un consultor internacional que brindara información precisa y actualizada sobre las mejores prácticas del tema en otros países, y un consultor nacional que se encargara de la articulación de las recomendaciones del consultor internacional teniendo en cuenta las necesidades específicas del país en esta materia.

Las consultorías mencionadas arrojaron una serie de estudios y recomendaciones regulatorias sobre el tema, las cuales están contenidas en el desarrollo del proyecto, de las que se concluyó que, dado el nuevo escenario que dispone la Ley 1341 de 2009 en materia de TIC para el sector y la necesidad de evaluar la posibilidad de disponer de reglas específicas de interconexión para poder establecer un rango de numeración independiente para la telefonía nomádica, este estudio sirviera como un insumo fundamental para el proyecto regulatorio de redes en convergencia que viene adelantando la Comisión, el cual deberá abordar estos temas de manera integral durante el 2010.

#### **4.8. Cargos de acceso para telecomunicaciones sociales**

El proyecto se planteó con el objetivo de realizar un análisis acerca de las condiciones regulatorias asociadas a la prestación de los servicios de telecomunicaciones sociales asociados al programa Compartel, con especial énfasis en aspectos relativos a interconexión y tarifas, a la luz de la estructuración, desarrollo y condiciones de los mismos, para determinar la necesidad de adelantar

acciones regulatorias adicionales en esta materia por parte de la Comisión conforme a sus facultades y, de ser necesario, formular el proyecto regulatorio correspondiente.

Para lo anterior, durante el 2009 se continuaron adelantando las tareas programadas sobre el particular, desarrollándose el proyecto de acuerdo al cronograma inicialmente planteado, y arrojando como resultado la expedición de la Resolución CRT 2169 de 2009, por medio de la cual se modifica el numeral 5° del artículo 4.2.2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, estableciendo condiciones específicas asociadas a la interconexión de operadores de telecomunicaciones sociales.

Los estudios adelantados evidenciaron que el esquema de cargos de acceso para telecomunicaciones sociales adoptado sobre el particular en Colombia resulta ser coherente con las recomendaciones de la literatura especializada y de la experiencia internacional. Este patrón diferencial se contempla en la Resolución CRT 1763 de 2007, regulación que mantuvo inalterado el cargo de acceso establecido para las redes de los operadores del Programa Compartel.

En materia de esquemas de interconexión, los estudios indicaron que en un ambiente de convergencia y con mayor cobertura de redes móviles, se espera que las condiciones asociadas a la interconexión representen un tema de menor discusión, y que las condiciones regulatorias deberán ser coherentes con los lineamientos establecidos por la CRC en la materia, de tal forma que (i) se obtenga la mayor eficiencia en los esquemas de interconexión adoptados y (ii) se tenga claro que las posibles ineficiencias asociadas a los esquemas de interconexión adoptados por los proveedores de redes y servicios no puedan ser transferidas a los usuarios vía tarifas. Estas disposiciones fueron adoptadas por el regulador mediante la expedición de la Resolución CRT 2169 de 2009.

En dicho acto, se establecieron reglas adicionales y explícitas en materia de interconexión y, además, respecto al tratamiento tarifario de los operadores móviles y de larga distancia nacional para las llamadas originadas desde dichas redes y dirigidas a los puntos Compartel. En específico, respecto de la interconexión, la citada resolución estableció que en forma preferencial la interconexión debe efectuarse de manera directa entre las redes de los operadores de Compartel y las redes de TMC, PCS y Trunking de cubrimiento nacional. Así mismo, las nuevas medidas adoptadas son claras al establecer que cuando la interconexión sea indirecta, los costos adicionales en que incurrir los operadores bajo de este tipo de esquemas no pueden ser transferidos a los usuarios a través de mayores tarifas. De otra parte, en cuanto a los aspectos tarifarios, se estipuló que las llamadas que se cursen hacia las redes de los operadores del Programa Compartel y que

sean originadas en las redes móviles de cubrimiento nacional o cursadas a través de redes de larga distancia nacional, estarán incluidas dentro de los planes tarifarios, tanto prepago como pospago, ofrecidos por los operadores de estos servicios a sus usuarios, debiendo recibir el tratamiento más favorable en cuanto a calidad y tarifa respecto de las llamadas con destino a redes de telefonía fija local, según el plan respectivo.

Con base en los anteriores resultados, la Sesión de Comisión del 21 de diciembre de 2009 dio por terminado el proyecto y solicitó el envío al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de un informe ejecutivo con las conclusiones y recomendaciones correspondientes para efectos de los futuros proyectos de telecomunicaciones sociales.

#### **4.9. Metodología para la aplicación de pruebas de imputación**

Este proyecto se planteó con el objeto de elaborar un estudio sobre la aplicación de la prueba de imputación, que estableciera la conceptualización necesaria y diera claridad sobre sus posibles ámbitos de aplicación, así como también en lo relativo al alcance, condiciones e información necesarias para ello, contando de esa manera con el conocimiento de las condiciones necesarias para su aplicación a partir de la teoría y de la experiencia internacional. Lo anterior, a efectos de que la Comisión cuente con el nivel de conocimiento necesario en caso de darse su aplicación.

En el estudio se analizó el concepto de prueba de imputación y el entorno general en el cual resulta pertinente su aplicación, los elementos necesarios que deben ser tenidos en cuenta y las condiciones e información necesarias para ello. Ahora bien, conforme a las experiencias internacionales, se observó que la aplicación de la prueba de imputación depende del caso concreto bajo estudio y de los objetivos que haya trazado el regulador para dicho mercado –por ejemplo, promover la entrada al mercado o promover su eficiencia en el mismo–, por lo que la aplicación de la prueba de imputación es eminentemente casuística.

Según lo expuesto a lo largo del estudio, se concluyó que la prueba de imputación como tal es una herramienta de diagnóstico, de cuya aplicación se pueden obtener indicios que conduzcan a investigaciones más profundas en los casos particulares que sirvan como sustento para decisiones de intervención del regulador en mercados bajo consideración.

Los análisis efectuados basados en la teoría económica y en experiencias internacionales dieron lugar a delinear una propuesta metodológica de carácter general sobre los análisis mínimos necesarios requeridos para la aplicación de las pruebas de imputación, así como sobre la información necesaria que debe obtenerse de los operadores y el tipo de costos a emplear. Se concluyó que para el caso colombiano, dicha propuesta metodológica contiene muchos de los elementos y criterios que forman parte de un estudio de mercados relevantes en el contexto del proyecto regulatorio de “Mercados Relevantes” desarrollado por la Comisión. En consecuencia, en el caso colombiano, las pruebas de imputación se aplicarán dentro del marco del estudio de dicho proyecto. De esta forma se provee a la Comisión con elementos de juicio suficientes sobre el estado del arte en la materia que permiten ofrecer una conceptualización teórica suficiente para adelantar investigaciones más profundas sobre los casos concretos.

El producto final del proyecto fue el documento Metodología para la Aplicación de las Pruebas de Imputación, el cual fue puesto en conocimiento de la Sesión de Comisión el 30 de Septiembre de 2009. Una vez presentado el documento, la misma Sesión decidió que el mismo será tratado como un documento de análisis interno frente a la herramienta de la prueba de imputación, cumpliéndose de esta manera con el proyecto que fue planteado en la agenda regulatoria 2009.

#### **4.10. Efectos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el Medio Ambiente**

Dentro del plan estratégico definido por la Comisión para el año 2009, se encuentra “Contribuir con la preservación del medio ambiente”. Por este motivo, y teniendo en cuenta que la preservación y el uso adecuado de los recursos naturales es de suma importancia, la Comisión inició un estudio asociado al tema, específicamente en lo que tiene que ver con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y sus efectos sobre el medio ambiente.

El planteamiento inicial de dicho estudio anunciaba la elaboración de una estrategia para definir lineamientos de política en materia ambiental, aplicables al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sin embargo, y a partir de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, se identificó la necesidad de que dichos lineamientos sean definidos por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de tal forma que se cuente con un marco más específico que sirva como referencia para que la entidad adelante posibles acciones sobre esta materia.

En desarrollo del citado estudio, se elaboró un documento en el que se reunieron diversos aspectos, en particular un marco referencial con elementos teóricos asociados al tema, y se enunció la normatividad aplicable en Colombia en relación con el ambiente y las TIC. Así mismo, se realizó una revisión documental, en la que se expusieron experiencias de organizaciones multilaterales y de algunos países. A partir de lo anterior, se realizó una aproximación preliminar sobre las competencias de la Comisión en la materia, sobre la cual se realizaron observaciones generales sobre el particular, y se planteó un conjunto de acciones a desarrollar en el futuro.

El desarrollo del proyecto permitió evidenciar que tanto a nivel internacional como en Colombia se ha alcanzado algún nivel de madurez en cuanto a disposiciones asociadas a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Así mismo, a nivel mundial se pudo conocer la existencia de empresas que han adquirido compromisos de reducción de los efectos que sobre el medio ambiente tiene su operación. No obstante, se observó que actualmente las actividades desarrolladas por los reguladores de telecomunicaciones a nivel mundial, no están enmarcadas de manera directa en la intervención en aspectos asociados al uso a nivel general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y su relación con el cambio climático.

El proyecto tuvo como producto final el documento Efectos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el Medio Ambiente, el cual incluye los análisis realizados durante la ejecución del proyecto, las conclusiones de la CRC respecto del mismo, las posibles actividades futuras por parte de la Entidad, y algunas recomendaciones en relación con la materia.

#### **4.11. Análisis del sistema de comunicación para personas con limitación auditiva**

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó a la Comisión analizar el servicio del centro de relevo<sup>3</sup> administrado por el operador Telefónica Telecom, buscando recomendaciones alternativas que faciliten las llamadas telefónicas que realizan las personas con limitación auditiva desde la perspectiva regulatoria, teniendo en cuenta a la vez que la percepción de acceder al servicio de comunicación a través de dicho centro se entendía preliminarmente como costosa para las personas sordas, entre otros aspectos, por su bajo nivel socioeconómico en la mayoría de los casos.

La Comisión adelantó un estudio que buscó comprender detalladamente el esquema bajo el cual opera la comunicación entre personas con discapacidad auditiva entre sí o con personas que no poseen dicha limitación, para lo cual, de una parte, se realizó una investigación de experiencias internacionales que abarcó organismos reguladores y entidades de diferentes países y organismos internacionales como la UIT y, de otra parte, se tuvo contacto con Entidades a nivel nacional, relacionadas con el funcionamiento y operación del centro de relevo. A partir de la información recolectada, se procedió a efectuar un estudio del centro de relevo y, adicionalmente, se comparó en términos de tarifa con algunas alternativas de comunicación.

En el marco del proyecto, se analizó la normatividad asociada al tema de la discapacidad auditiva, en particular lo relacionado con el artículo 18 de la Ley 982 de 2005<sup>4</sup>. Así mismo, se analizaron alternativas de prestación del servicio desde el punto de vista técnico, a fin de evidenciar elementos que contribuyeran a facilitar las comunicaciones entre personas con discapacidad auditiva.

El desarrollo del proyecto permitió evidenciar el valor del servicio social que prestan los centros de relevo para la comunidad de personas con discapacidades auditivas en Colombia, así como también el hecho de validar que el funcionamiento del centro de relevo implica costos adicionales, tales como aquéllos asociados a equipos (PCs, TTY) o a servicios conexos (acceso a Internet, personal capacitado para el relevo de las llamadas).

En este sentido, particularmente en relación con aspectos tarifarios, se identificaron elementos asociados a las tarifas cobradas a los usuarios del centro de relevo, los cuales fueron puestos en conocimiento al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a fin de que sean tenidos en cuenta por dicha Entidad en los procesos futuros que adelante sobre este particular. En general, se considera que las tarifas deben asociarse únicamente con las llamadas de destino y que los demás componentes asociados a la prestación del servicio, como el acceso al centro de relevo, la infraestructura, entre otros, sean cubiertos con los fondos de la nueva contratación. En relación con lo anterior, se estima también que se debe buscar, en principio, que las tarifas y costos sean comparables con aquéllos en los que incurre una persona sin discapacidades.

---

<sup>3</sup> El centro de relevo permite a las personas con discapacidad auditiva o del habla realizar llamadas a usuarios de telefonía, por medio de un teléfono de texto o Internet, a través de un tercer operador que traduce el texto a voz.

<sup>4</sup> "Artículo 18: Los teléfonos públicos deberán contar con características técnicas que permitan a los limitados sensoriales el acceso a este servicio. El Gobierno Nacional reglamentará la materia"



El proyecto tuvo como producto final el documento Análisis regulatorio del sistema de comunicación para personas con limitación auditiva, el cual fue remitido al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Dirección de Acceso y Desarrollo Social del mismo Ministerio. Dicho documento incluye los análisis realizados durante la ejecución del proyecto, las conclusiones de la Comisión respecto del mismo, las posibles actividades futuras por parte de la CRC, y algunas recomendaciones a la política de telecomunicaciones sociales en relación con la materia.

#### **4.12. Revisión de la definición de Banda Ancha aplicable para Colombia**

El objetivo principal de este proyecto fue revisar las características asociadas a la definición de banda ancha para el acceso a Internet en Colombia, analizando criterios tales como las velocidades mínimas Downstream y Upstream actualmente definidas en la Resolución CRT 1740 de 2007, y otros que se estimen relevantes, con el objeto de establecer si la modificación de dicha definición contribuiría positivamente al desarrollo del servicio, a la generación de beneficios para los usuarios, al desarrollo del país y a la promoción de la inversión.

Para lograr el cumplimiento de dicha meta, se realizaron diversas reuniones con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y diferentes operadores del servicio de acceso a Internet a través de redes fijas y móviles, y se efectuó un análisis de los datos reportados por éstos en virtud de lo establecido en la Resolución CRT 1940 de 2008. Con base en la información recopilada, se estructuró un documento de análisis sobre la materia, el cual fue publicado para comentarios en el mes de octubre de 2009, a efectos de informar de los hallazgos obtenidos en la primera etapa del proyecto, así como plantear las diferentes alternativas regulatorias, con el propósito de tener realimentación por parte del sector.

En el documento publicado se destacaron los beneficios que para los consumidores, empresas, instituciones académicas y la sociedad en general, implica la implementación de redes de Banda Ancha de alta velocidad, en la medida que representa una infraestructura básica que estará cada vez más involucrada en la vida de las personas, impactando su capacidad para el teletrabajo, interactuar con amigos y familiares, recibir entretenimiento de alta calidad, interactuar con su gobierno y gestionar la salud de su familia y las actividades domésticas, entre otras actividades, por lo que la Banda Ancha se consolida como elemento de suma importancia para el desarrollo

económico y social, la educación, la salud y seguridad pública, sostenibilidad, conservación del medio ambiente, comunicaciones y entretenimiento, entre otros.

Así mismo, debe recordarse que la Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT-, ha reconocido que el desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en dichas tecnologías requiere mayores anchos de banda que permitan hacer uso de las mismas con mayor rapidez y en forma más confiable, conveniente y económica, al igual que organismos reguladores como la FCC también han reconocido la importancia de la Banda Ancha como elemento que contribuye a proveer la capacidad técnica para acceder un amplio rango de recursos, servicios y productos que pueden mejorar la calidad de vida en una gran variedad de maneras.

Una vez surtido el trámite de recepción de comentarios y los análisis por parte de la CRC, se publicó la propuesta regulatoria el 9 de diciembre de 2009, estableciendo como fecha límite para la recepción de comentarios el 30 del mismo mes. Adicionalmente, en el marco del citado proyecto se expidió la Resolución CRC 2243 de 2009, mediante la cual se modificó el reporte del indicador de calidad Velocidad de Transmisión de Datos Alcanzada, en el sentido de incluir en el mismo las mediciones asociadas a la velocidad de subida (Upstream).

Luego de surtir el plazo establecido, la Sesión de Comisión del 29 de Enero de 2010 expidió la Resolución CRC 2352 de 2010, *"Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 1740 de 2007 y 1940 de 2008 y se dictan otras disposiciones"*, y se publicó el documento de respuestas a comentarios para información del sector.

#### **4.13. Revisión de la metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE**

A través de esta iniciativa se buscaba contar con una metodología actualizada de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE, de modo tal que se pudiera analizar la calidad percibida por los usuarios respecto de la prestación de dichos servicios. En general, el mismo está encaminado a cumplir con los objetivos estratégicos asociados al desarrollo de normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios y promover su conocimiento y, por otra parte, busca la generación y divulgación de información con efectividad.

Durante el segundo trimestre del año 2009, se llevó a cabo el concurso de méritos para la contratación de una firma especializada en investigación de mercados, para lo cual se revisó la

metodología actual y se procedió a definir las variaciones técnicas que permitieron establecer una herramienta metodológica más acorde con la realidad actual del sector.

Dado que para los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia -TPBCLD-, Telefonía Móvil Celular -TMC-, Servicios de Comunicación Personal -PCS-, servicios de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado -Trunking- y servicios de valor agregado de acceso a Internet, es la CRC la Entidad que lleva a cabo la medición del NSU a través de la contratación de una empresa especializada, se identificó la necesidad regulatoria de modificar la responsabilidad de la medición del NSU que antes recaía en cabeza de los prestadores de servicios de TPBCL y TPBCLE, por lo que una de las modificaciones que presentó la metodología en comento, fue que la CRC desde el 2010 en adelante será la entidad responsable de medir dicho indicador.

Durante el cuarto trimestre del año 2009, se elaboraron el documento soporte, el proyecto de resolución y los cuestionarios y se publicó desde el 7 de diciembre de 2009 hasta el 28 de diciembre de 2009, la propuesta de "Modificación de la metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE" acompañados de su documento soporte y formularios de encuesta de TPBCL Residencial y No-Residencial, así como los formularios de TPBCLE Residencial y No-Residencial, respectivamente, para comentarios de los agentes del sector.

Una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, fue elaborado el documento de respuesta a comentarios recibidos al proyecto regulatorio de "Modificación de la metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE". En esa medida, se espera que la Sesión de Comisión adopte una decisión en relación con el tema durante en el mes de enero de 2010.

#### **4.14. Condiciones regulatorias para el intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS)**

En enero de 2009 se formuló el proyecto regulatorio denominado "Condiciones regulatorias para el intercambio de mensajes SMS y MMS", cuyo objetivo general consistía en analizar las condiciones regulatorias asociadas al intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) entre redes móviles y/o fijas en Colombia, tanto desde la perspectiva de la remuneración de las redes por este concepto como desde el análisis de los posibles requerimientos de condiciones

regulatorias para el desarrollo de contenidos y aplicaciones, determinando posibles acciones regulatorias a ser implementadas sobre la materia.

En cuanto a sus objetivos específicos, se definieron los siguientes:

- Analizar el marco regulatorio actual sobre las condiciones regulatorias en cuanto al intercambio de mensajes SMS y MMS con el fin de estudiar la posibilidad de ajustarlo a las nuevas tendencias regulatorias que impliquen el uso de este tipo de comunicaciones como insumos para la prestación de nuevas aplicaciones y servicios en otros sectores de la economía.
- Analizar las condiciones de interconexión de SMS entre redes móviles en Colombia para establecer el mecanismo de remuneración del intercambio de los mismos, e incluso un valor eficiente de cargo de acceso por concepto de la terminación de dichos mensajes.

En cuanto al cumplimiento de estos objetivos regulatorios, la CRC durante el año 2009, trabajó en el proyecto regulatorio denominado "Regulación para la numeración de códigos cortos para los servicios de SMS y MMS" definido en la agenda regulatoria de 2009, cuyo objetivo general consistió en establecer parámetros regulatorios para el uso de numeración de códigos cortos para los servicios de intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS). Adicionalmente, la CRC desarrolló el proyecto denominado "Modificación de las reglas regulatorias para el envío de SMS y MMS", cuyo objetivo general consistió en analizar y presentar recomendaciones sobre acciones regulatorias tendientes a las reglas de envío de los mensajes citados con propósitos comerciales y publicitarios.

Adicionalmente, en atención al cumplimiento de los objetivos regulatorios en comento, la CRC ha fijado un valor a remunerar por concepto del intercambio de mensajes cortos de texto (SMS) a través de resoluciones de carácter particular y concreto, como son la Resolución CRC 1894<sup>5</sup> de julio de 2008, por la cual se resolvió el conflicto surgido entre **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **COMCEL S.A.** en relación con el valor de cargo de acceso aplicable por la utilización de la red por el intercambio de mensajes cortos de texto (SMS), así como la Resolución CRC 2117<sup>6</sup> de mayo de 2009, por la cual se resolvió la solicitud de solución de conflicto presentada por TELEFÓNICA

---

<sup>5</sup> Expediente 3000-4-2-164. COMCEL S.A interpuso recurso de reposición frente a esta resolución, el cual fue resuelto mediante la Resolución CRC 1990 de noviembre de 2008.

MÓVILES COLOMBIA S.A. en relación con el conflicto surgido con COMCEL S.A. y, por último, la Resolución CRC 2238 de 2009 por la cual se resolvió un conflicto de las mismas características descritas entre AVANTEL S.A. y COMCEL S.A.

En dichas actuaciones administrativas, la CRC fijó un valor de cargo de acceso para la remuneración por el uso de la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y de COMCEL S.A. tanto por la terminación de mensajes de texto (SMS) en la red PCS de COLOMBIA MÓVIL S.A como por la terminación de mensajes de texto (SMS) en la red de valor agregado de Comcel S.A. Así como un valor para la remuneración por el uso de la red de TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. y de COMCEL S.A. tanto por la terminación de mensajes cortos de texto (SMS) en la red de TMC de TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. como por la terminación de mensajes cortos de texto (SMS) en la red de valor agregado de COMCEL S.A.

Ahora bien, mediante comunicación de fecha 3 de julio de 2009, AVANTEL S.A., presentó solicitud de solución del conflicto<sup>7</sup> de interconexión surgido entre dicho operador y COMCEL S.A., con el fin de que la CRC dirimiera el conflicto generado en torno al valor de los cargos para remunerar el uso de la red por la transmisión de mensajes cortos de datos (SMS).

Por último, la CRC como parte del proyecto regulatorio denominado "Definición de mercados relevantes de telecomunicaciones en Colombia" y la consecuente adopción de remedios regulatorios en aquéllos mercados en que se ha constatado dominancia de un operador en el mercado susceptible de regulación ex ante denominado "voz saliente móvil" que implicó dicho proyecto, expidió la *Resolución 2067 de 2009* mediante la cual se le obligó a poner a disposición de los proveedores de contenidos y aplicaciones una oferta mayorista en condiciones comerciales, económicas y técnicas razonables, transparentes y no discriminatorias.

Dado lo anterior, los objetivos trazados al inicio del proyecto regulatorio "Condiciones regulatorias para el intercambio de SMS y MMS", están contenidos dentro del ámbito de acción de los dos proyectos regulatorios citados anteriormente, en adición a las acciones regulatorias emprendidas por la CRC en las actuaciones particulares mencionadas en cuanto a la remuneración de las redes por el uso de SMS, así como por la medida regulatoria relacionada con la oferta mayorista para la

---

<sup>6</sup> Expediente 3000-4-2-248. TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. y COMCEL S.A. interpusieron recurso de reposición frente a esta resolución, el cual fue resuelto mediante la Resolución CRC 2166 de julio de 2009, la cual está en proceso de notificación.

<sup>7</sup> Expediente 3000-4-2-322

provisión de contenidos y aplicaciones. En consecuencia, este proyecto regulatorio que hacía parte de la agenda regulatoria fijada por la CRC para el año 2009, finalizó considerando que sus objetivos ya han sido cumplidos en la ejecución de otros proyectos regulatorios, así como de otras actuaciones regulatorias ejecutadas por la Comisión.

#### **4.15. Modificaciones Regulatorias sobre la implementación de la localización de personas por parte de los Centros de Atención de Emergencias**

Con el objeto de adelantar un adecuado análisis de la situación asociada al manejo de las llamadas a la línea de emergencias 123 por parte de los usuarios así como frente a la entrega de información por parte de los operadores de telefonía móvil de la identificación del sitio desde donde se origina la llamada al CAE, la CRC solicitó a las administraciones de los CAE en los diferentes departamentos del país, información acerca de sus características de operación, tanto de las llamadas fijas como móviles, en particular en lo referente a requerimientos en materia de localización (grado de exactitud, disponibilidad de la información, entre otras). Una vez analizada la información reportada, la CRC realizó un documento denominado "Análisis técnico sobre la viabilidad de la implementación de la localización de personas por parte de los CAE", en el cual se presentaron las diferentes posibilidades técnicas por parte de los operadores móviles sobre el geo-posicionamiento de los usuarios, las situaciones relativas al manejo de las llamadas a la línea 123 en relación con la entrega de información por parte de los operadores móviles sobre la identificación del sitio desde donde se origina la llamada al CAE y, a su vez, las regulaciones internacionales que se han desarrollado sobre el tema.

Como resultado de este análisis, a finales del año 2009, se expidió la *Resolución CRC 2239 de 2009*, mediante la cual se modificó el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007, principalmente en las siguientes características:

- Los CAE deben implementar mecanismos técnicos y operativos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla, lo cual puede ser mediante el envío y recepción de mensajes SMS y/o MMS a través de terminales móviles y fijos, mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD, o mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.
- Los operadores fijos, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan llamadas, deben entregar a los CAE la base de datos de sus usuarios que contenga la dirección

geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado. Estos datos deben cumplir con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC. Así mismo, los operadores móviles, deben entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases – BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

- En caso que los CAE reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia, se debe cumplir con lo dispuesto a continuación:
  - a) Los CAE deben efectuar la desconexión de las mismas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar, y remitir la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador.
  - b) Con base en esta información, los operadores deben informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato, previa garantía del debido proceso.

#### **4.16. XII Cumbre de Reguladores - Operadores REGULATEL / AHCIET**

Durante los días 9 y 10 de julio de 2009, se llevó a cabo en la ciudad de Medellín la Cumbre de Reguladores y Operadores de Ahciet y Regulatel, en la cual la CRC actuó como regulador anfitrión, teniendo participación activa en la coordinación temática y logística del evento. Dicha cumbre contó con la participación de representantes de organismos reguladores y operadores de telecomunicaciones de Iberoamérica, los cuales abordaron los temas de la regulación en convergencia, el modelo institucional adecuado a desarrollar y los retos para una gestión eficaz del espectro, todos ellos enmarcados en un entorno de crisis financiera global.

El evento contó con la presencia de reconocidos expertos internacionales, entre otros: Antoni Elias Fuste, Consejero de la CMT (España); Dr. Bjorn Wellenius, Consultor Internacional de Chile; Gerry Greeve, Vicepresidente de Intel - Director Telecomunicaciones para el programa World Ahead; Jaime Andrés Plaza, Gerente de Regulación de UNE; Hugo Carrión, Centro de Investigación para la Sociedad de la Información, el Conocimiento y la Innovación; Jaime Igorra Presidente de URSEC, Uruguay; Antonio Celso Guimarães Teixeira, Experto de Telecomunicaciones Asesoría Internacional, ANATEL, Brasil; Gonzalo Martínez, Director de Aseguramiento Regulatorio Telecom Argentina y Edilson Ribeiro dos Santos, Superintendente, ANATEL, Brasil, entre otros.

#### **4.17. IV Taller Internacional sobre regulación: Servicios multimedia de próxima generación**

En línea con las actividades de divulgación de asuntos de interés para el sector, la Comisión de Regulación de Comunicaciones realizó el IV Taller Internacional sobre Regulación, el cual abarcó en el 2009 la temática relativa a Servicios Multimedia de Próxima Generación, contando para el efecto con la participación de importantes tratadistas y autoridades internacionales de Europa y América. Este evento se llevó a cabo durante los días 26 y 27 de octubre de 2009 en el Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

El propósito de la realización del citado evento por parte de la CRC, se centra en continuar promoviendo espacios académicos que permitan el intercambio de conocimientos sobre la evolución del mercado de las TIC en nuestro país y en la región, con especial énfasis en las nuevas tendencias en la regulación sobre el tema en el contexto internacional.

Para lo anterior, el desarrollo del taller se enfocó en conocer una panorámica de la regulación de servicios multimedia de próxima generación que vienen siendo implantados o se tiene previsto desarrollar en los próximos años. Para el efecto, se abordaron temas relativos a la infraestructura para los servicios multimedia, desde la visión regulatoria y observando su integración con los servicios en un entorno IP desde la perspectiva de operadores, reguladores y usuarios.

El evento contó con la presencia de reconocidos expertos internacionales, entre otros: Francisco Fuentes, Consultor Independiente; Fernando Pafumi, Director, Pyramid Research; Sheba Chacko, Head, Global Operational Regulation and Americas Regulation BT; Ernesto Piedras, Director General de The Competitive Intelligent Unit; Inmaculada López, Consejera de la CMT; Paul Godin, Director General, Competition, Costing & Tariffs Canadian Radio-television and Telecommunications Commission – CRTC -; Luca Salandri, Asistente Comisionado – AGCOM, Italia; Richard N. Clarke, Assistant Vice President AT&T - Public Polic; Ezequiel Domínguez, Senior Analyst, Cullen Internacional; Sergio Scarabino, Administrador del Área de la UIT para América del Sur; Esteban Agustín Panzeri, Digital Marketing Strategist, Global Web Marketing, Lenovo; Jong-Sung Hwang, Research Fellow, National Information Society Agency, Korea y Rubén Sánchez, Education Lead, Microsoft.



#### **4.18. Gestión estratégica**

Durante el año 2009 la Comisión continuó con el fortalecimiento de su sistema de Gestión Estratégica, con nuevos desarrollos del Balanced Scorecard adoptado por la Comisión.

Teniendo en cuenta la actualización de la estrategia llevada a cabo en diciembre de 2008, durante el primer semestre del año se hicieron los ajustes necesarios a los BSC de los Grupos Internos de Trabajo, ajustando indicadores y metas para el año. Así mismo, se ajustaron los BSCP personales, con el fin de hacer una mayor integración con la evaluación de desempeño de los asesores y la de los cargos de carrera administrativa, permitiendo así contar con una herramienta única que mida la consecución de los objetivos contemplados en el Plan Estratégico de la Entidad.

Durante el año, la Comisión tuvo la oportunidad de hacer parte del grupo SET, Strategy Execution Team, o grupo de mejores prácticas, permitiéndole así intercambiar conocimiento con otras organizaciones que realizan el mismo proceso de implementación del BSC.

Teniendo en cuenta la promulgación de la Ley 1341 de 2009, en diciembre se realizó un taller en el cual se diseñó el Plan Estratégico 2010 – 2014 de la Comisión, el cual se encuentra enmarcado en los procesos de cambio y fortalecimiento que han sido impulsados por la mencionada Ley.

#### **4.19. Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad**

En el 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, el mantenimiento de las certificaciones NTCGP 1000:2004 e ISO 9001:2008, que la consolidan como una Entidad pionera del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Estado, que cumple y conserva los requerimientos en materia de estándares de calidad y mejoramiento continuo.

En el informe del Ente Certificador se resaltaron nueve aspectos relevantes del sistema:

- La organización por proyectos que ha implementado la Entidad.
- La planificación alineada en forma coherente con el Plan de Desarrollo del sector.
- Las reuniones sectoriales para determinar qué proyectos son coherentes con los ejes estratégicos, lo cual fomenta y da aplicación a los principios de participación ciudadana.

- Los informes de desempeño trimestrales son un elemento de avance para la realización de la revisión por la Dirección y una evidencia de la cultura de autoevaluación.
- La evaluación de desempeño con la metodología Balance Scorecard.
- En el NSU de la CRC se involucran los criterios necesarios para medir el impacto de las acciones y actuaciones de la Entidad.
- La encuesta de comunicación interna involucra los criterios que permiten determinar la Eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.
- La calificación obtenida por Transparencia por Colombia.

En dicho informe se destaca que no se evidenciaron No Conformidades al Sistema de Gestión de Calidad implementado en la CRC.

#### **4.20. Segundo lugar en la medición del Índice Nacional de Transparencia por Colombia.**

Con una calificación de 91.3 sobre 100, la Comisión ocupó el segundo lugar en el Índice de Transparencia Nacional, de acuerdo con los resultados entregados en el mes de julio de 2009 por la Corporación Transparencia por Colombia, que mediante la evaluación del Índice de Transparencia Nacional durante los años 2008 y 2009, analizó los riesgos de corrupción de 158 entidades, entre las que se encuentran antes de las ramas Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Organismos de Control, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, entre otras.

## **5. GESTIÓN PROCESOS MISIONALES**

### **5.1. Regulación**

La misión del proceso es detectar y valorar las fallas del mercado que impiden su funcionamiento deseable en términos de crecimiento, precios, calidad y suficiencia económica de las empresas, con el fin de diseñar y poner en marcha acciones regulatorias que las corrijan.

#### **5.1.1. Estudios y Proyectos en Desarrollo**

##### **Regulación de Redes en Convergencia**

Durante los meses de abril y mayo de 2009 se adelantaron los análisis internos y ajustes a la propuesta regulatoria de modificación al RUDI (Régimen Unificado de Interconexión) en ambiente de convergencia, publicada para comentarios el 1º de junio de 2009. El plazo de comentarios se había fijado inicialmente para el 23 de junio, pero atendiendo solicitudes recibidas de diversos agentes del sector, dicho plazo fue ampliado hasta el 30 de junio.

Se recibieron y estudiaron los comentarios del sector a la propuesta de regulación de redes en convergencia publicada en el mes de junio, los cuales en su mayoría llamaban la atención sobre la Ley de TIC que se encontraba ya en trámite de sanción presidencial, y que se contemplaba un enfoque de las comunicaciones distinto al que se encontraba vigente, con un reordenamiento integral del sector dentro de los cuales resultan de especial importancia la definición de nuevos principios rectores y el esquema de la habilitación general para la provisión de redes y servicios.

Estas razones llevaron a la Comisión a reconsiderar la conveniencia de expedir un nuevo régimen de acceso y uso de redes a finales del mes de julio de 2009, según el cronograma planteado, por lo cual la Sesión de Comisión del 9 de julio de 2009 aprobó suspender la expedición de la nueva regulación de redes en convergencia, hasta tanto se encontrara en vigencia el nuevo marco legal del sector con ocasión de la sanción de la Ley de TIC y sea posible incorporar los nuevos principios contenidos en la misma y así replantear el proyecto con base en las nuevas disposiciones, en particular con el mandato conferido a la Comisión en materia de acceso y uso de redes dispuesto en dicha Ley.

La Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) fue promulgada el 30 de julio de 2009, y a partir de sus disposiciones se han adelantado análisis preliminares sobre el nuevo alcance del proyecto, incluyendo la visión internacional en la materia. Es así como en el mes de octubre el Comité de Comisionados revisó el documento de propuesta del nuevo enfoque del proyecto "Regulación de redes en convergencia" el cual contenía un análisis tanto de los alcances de la Ley 1341 de 2009 como de la situación internacional en materia de los nuevos retos regulatorios de la migración a redes de nueva generación, por lo que permitió vislumbrar la necesidad de un trabajo de análisis muy cuidadoso de todos los temas identificados, el cual requiere un tiempo adecuado y una alta interacción con el sector para poder enfocar la regulación al ambiente de convergencia que se espera en el mediano y largo plazo.

En la propuesta de Agenda Regulatoria 2010 publicada en octubre de 2009 y posteriormente adoptada en el mes de diciembre de 2009, la CRC decidió ampliar el alcance inicial del proyecto que venía adelantando de tal manera que contemple diferentes aspectos técnicos relativos a la convergencia de redes para la prestación de múltiples servicios integrados, que permitan desarrollar una amplia oferta de aplicaciones/contenidos/ servicios. En este contexto, el proyecto incluirá temas relativos a la interconexión de proveedores de redes de telecomunicaciones y la coexistencia de redes actuales con redes NGN, así como otros aspectos tales como: Revisión de Planes Técnicos Básicos, Gestión de recursos de identificación para redes de nueva generación, Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones y Acceso a la infraestructura de terceros, bajo el marco de la Ley 1341 de 2009, por lo que el proyecto será desarrollado a lo largo del año 2010, tomando insumos de otros proyectos que se desarrollaron en paralelo.

### **Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009**

Este proyecto tiene como objeto ajustar a la normatividad vigente el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, de conformidad con el marco y contexto establecido en la Ley 1341 de 2009.

El proyecto en mención, de acuerdo con las necesidades identificadas, se llevará a cabo en dos fases. La primera de ellas que comprende de manera exclusiva el análisis de vigencias del régimen actual frente a la Ley 1341 de 2009 y, la segunda, que consiste en el estudio que abordará la

protección de los derechos del ciudadano como usuario de los servicios de comunicaciones en el marco de las TIC.

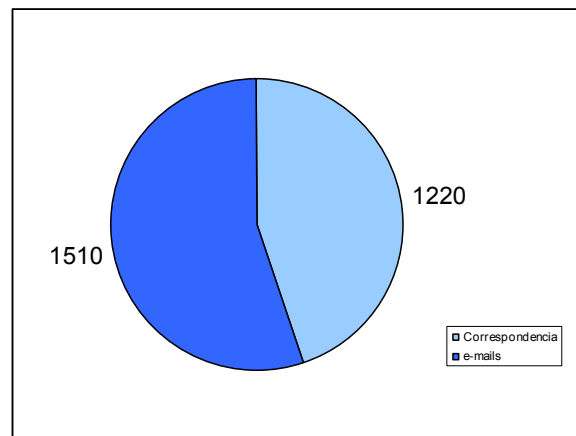
De igual manera, dando inicio a la primera fase del proyecto, se elaboró un diagnóstico jurídico del régimen actual, mediante el cual se identificaron las derogatorias presentadas con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009. Posteriormente, se procedió a la formulación de un proyecto de resolución y su respectivo documento soporte, conocido por el Comité de Comisionados, instancia que solicitó la realización de reuniones con diversos agentes del sector, previa decisión de la CRC en la primera fase.

## 5.2. Atención al Cliente y Relaciones Externas

La misión del proceso es posicionar tanto al sector como a la CRC en el contexto de la misión, la visión y el plan estratégico de la Entidad.

### 5.2.1. Procedimiento de Atención al Cliente

A lo largo del año 2009, el proceso de asesoría y relaciones externas recibió 2.730 consultas escritas de los clientes de la Comisión, valor cercano al obtenido en el año 2008 en el cual se atendieron 2.748 consultas, a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles. Del total de consultas atendidas en el 2009, 1.220 fueron recibidas vía carta / fax y las 1.510 restantes fueron atendidas a través de correo electrónico.



**Gráfico 4. Consultas atendidas en el año 2009**



Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta –TMR- en el año 2009, fue de 7,35 días calendarios, presentando una importante reducción (1,5 días) respecto al valor arrojado el año anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
E-Mails	8,2	5,8	6,8	9,2	7	6,0	5,0	4,5	5,6	6,0	5,8	6,6
Correspondencia	9,2	8,9	9,1	10,6	8,6	8,2	8,5	7,6	9,1	8,8	9,0	9,9
<b>TOTAL</b>	<b>8,7</b>	<b>7,0</b>	<b>7,4</b>	<b>9,8</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>5,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>8,3</b>

Tabla 1. Tiempo medio de respuesta 2009

	Correspondencia	Mails	TOTAL
Enero	89	207	296
Febrero	110	123	233
Marzo	89	180	269
Abril	96	104	200
Mayo	103	157	260
Junio	85	108	193
Julio	111	124	235
Agosto	78	111	189
Septiembre	107	102	209
Octubre	136	115	251
Noviembre	91	116	207
Diciembre	125	63	188
<b>TOTAL</b>	<b>1220</b>	<b>1510</b>	<b>2730</b>

Tabla 2. Solicitudes atendidas en el año 2009

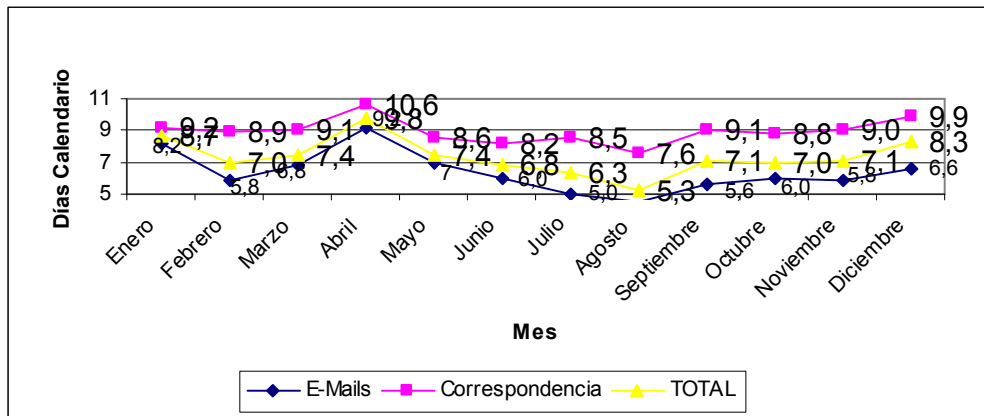


Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta durante el 2009

La gráfica anterior representa el comportamiento mensual del TMR de las consultas. El TMR promedio del año fue de 7,35 días calendarios, cumpliendo de esta manera la meta establecida para el año 2009, la cual era de 8 días calendarios.

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

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

Donde: Fs=Fecha de salida de la consulta

Fe=Fecha de entrada de la consulta

N= Número total de consultas del mes.

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

### 5.3. Solución de Conflictos

El proceso de Solución de Conflictos tiene la misión de promover acuerdos entre operadores y resolver en derecho y oportunidad.

#### 5.3.1. Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

Durante el año 2009 se desarrollaron las siguientes actuaciones:

Tipo de trámite	Partes
Servidumbre provisional	DIME COMUNICACIONES – COMCEL
Servidumbre Provisional	CT&T – TELEFÓNICA MÓVILES

Servidumbre Provisional	CT&T – AVANTEL
Servidumbre Provisional	CT&T – COLOMBIA MÓVIL
Conflicto Interconexión	COMCEL – GILAT
Conflicto Interconexión	COLOMBIA MÓVIL – TELEFÓNICA MÓVILES
Conflictos de Interconexión (Interconexión LD COLOMBIA MÓVIL)	COLOMBIA MÓVIL – EPM TELECOMUNICACIONES
Servidumbre Provisional	SYSTEM NETWORKS – EPM TELECOMUNICACIONES
Servidumbre Provisional	CT&T – COMCEL
Servidumbre Provisional	TELMEX TELEFONÍA – TELEJAMINDÍ
Servidumbre Provisional	EDATEL – TELMEX
Conflictos de Interconexión (Uso numeración 7 dígitos)	METROTEL – AVANTEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – BUGATEL – INFRACEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – TELEPALMIRA – INFRACEL
Conflictos de Interconexión (Interconexión LDI COLOMBIA MÓVIL)	COLOMBIA MÓVIL – METROTEL
Cargos de Acceso	COLOMBIA MÓVIL – AVANTEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – INFRACEL – UNITEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – INFRACEL – ETG
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – METROTEL – INFRACEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – EDATEL – INFRACEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – EMTLSA – INFRACEL
Servidumbre Provisional	TELMEX – UNITEL
Servidumbre Provisional	TELMEX – TELEPALMIRA
Servidumbre Provisional	TELMEX – BUGATEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – TELEJAMUNDÍ – INFRACEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – INFRACEL – EPM TELECOMUNICACIONES
Conflicto de acceso a Infraestructura	TELMEX – TELECARAGO
Conflictos de Interconexión (Interconexión LDI COLOMBIA MÓVIL)	COLOMBIA MÓVIL – AVANTEL
Servidumbre Provisional	DIME COMUNICACIONES – COMCEL
Servidumbre Provisional	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA – COMCEL
Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – TELEFÓNICA MÓVILES – INFRACEL
Conflicto de Nodos de Interconexión	COLOMBIA MÓVIL – AVANTEL
Servidumbre de Interconexión definitiva	SYSTEM NETWORKS – COLOMBIA MÓVIL



Conflictos de Interconexión y de Facturación y Recaudo. Actuaciones acumuladas	COMCEL – INFRACEL – AVANTEL
Conflictos de Interconexión (Interconexión LDI de COLOMBIA MÓVIL)	COLOMBIA MÓVIL – TELMEX
Cargos de Acceso (SMS)	TELEFÓNICA MÓVILES – COMCEL
Cargos de Acceso	COLOMBIA MÓVIL – COMCEL
Servidumbre Provisional	INTERNATIONAL COMMUNICATIONS NETWORK SA.E.S.P.- ETB
Servidumbre Provisional	TELEPEREIRA – TELECARTAGO
Servidumbre Provisional	DIME – MOVISTAR
Servidumbre Provisional	SYSTEM NETWORKS –COMCEL
Servidumbre Provisional	SYSTEM NETWORKS –ETB
Conflicto de interconexión Cargos de Acceso (LDI entrante y saliente)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES -COLOMBIA MÓVIL (Contrasolicitud)+ Acumulados
Conflicto de interconexión Cargos de Acceso (LDI saliente)	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES-COMCEL
Conflicto postes y ductos	RUITOQUE y TELEBUCARAMANGA
Conflictos de Facturación y Recaudo	INFRACEL – TRUNKING
Conflictos de Facturación y Recaudo	INFRACEL-KAMBATEL
Conflictos de Facturación y Recaudo	INFRACEL-EPMBOGOTÁ
Cargos de Acceso	METROTEL - EPM TELECOMUNICACIONES
Conflicto Interconexión (Interconexión LDI de COLOMBIA MÓVIL )	COLOMBIA MÓVIL –COMCEL
Conflictos de Facturación y Recaudo	INFRACEL – CAUCATEL
Solución de conflicto de Interconexión	AVANTEL- TELEFONICA MOVILES

**Tabla 3. Actividades desarrolladas por Solución de Conflictos**

### 5.3.2. Actividades desarrolladas relativas a seguimiento a procesos judiciales

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS				
Tipo de Acción	Demandante	Demandado	Acto demandado	Estado del proceso (Última Actuación)
ACCIÓN DE GRUPO 2006-561	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS	CRC y otros	Resolución 1296 de 2005 (Fijo – móvil)	19/11/09: Recibe memoriales/ reposición subsidio apelación por parte de la CRC Nombramiento perito.
ACCIÓN DE GRUPO 2007-726	ANTONIO FARFAN BARRERO	CRC y otros	Método Karlson modificado.	20/11/09: Auto ordena correr traslado de aclaración y/o complementación del dictamen efectuado por la CRC 3 días. Inicia 23/11/09 final 23/11/09. 25/11/2009: Recibe memoriales / objeciones de la demandante al dictamen de aclaración. El juez debe decidir sobre la procedencia de las mismas mediante auto, en el cual también resolverá el recurso interpuesto contra el auto que dio plazo para alegar de conclusión.

CORTE CONSTITUCIONAL				
D-7907	LUIS ENRIQUE SEDANO		Ley 1341 de 2009. Arts. 11, 20, 22, 28, 36, 68 y 72	4/12/09: Se recibe intervención de la CRC, Colombia Móvil, Colombia Telecomunicaciones, Comcel. 7/12/09: Se recibe intervención de la Universidad de Santander y U. Externado.
CONSEJO DE ESTADO				
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2003-1005	ETB	CRC y otros.	Resoluciones 632 y 756 de 2003.	31/08/09: Al despacho con sustentación recurso apelación CRC. 4/12/09: por estado admite recursos.

**Tabla 4. Seguimiento a procesos judiciales**

### 5.3.3. Indicadores del Proceso

#### Medición tiempo de Solución de Conflicto en primera instancia

A continuación se relaciona el resultado de la medición del indicador "tiempo promedio de solución de conflictos", el cual evidencia el número de meses que ha tomado la terminación de los proyectos. Es importante aclarar que la meta para este indicador se modifica mediante la Resolución CRT 1941 de 2008, por lo cual los proyectos iniciados antes de dicha fecha mantienen la meta de 6 meses, y los iniciados posteriormente tienen una meta de 3 meses.

Dado lo anterior, se presentan dos mediciones del indicador, obteniendo los siguientes resultados:

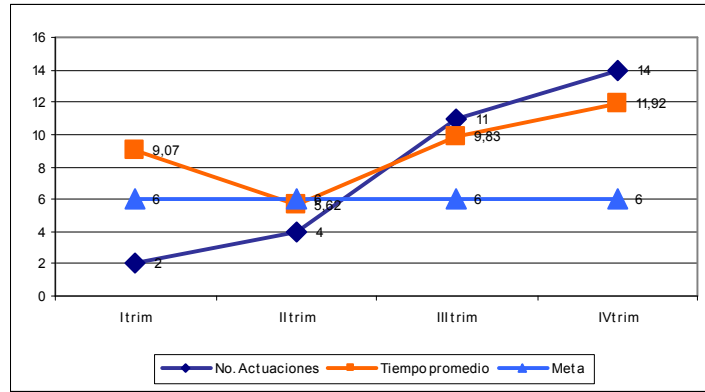
Numero de conflictos del año	Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia
31	9,11

**Tabla 5. Solución de conflictos en primera instancia (meta 6 meses)**

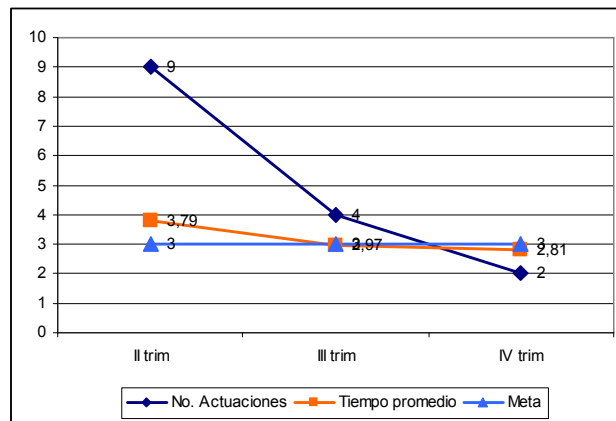
Numero de conflictos del año	Tiempo promedio solución del conflicto en primera instancia
15	3,19

**Tabla 6. Solución de conflictos en primera instancia (meta 3 meses)**

En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el año 2009, según la meta establecida, demoraron 9,11 meses para aquéllos que tenían una meta de 6 meses y 3,19 meses para aquéllos que tenían una meta de 3 meses.



**Gráfico 6. Solución de conflictos en primera instancia**



**Gráfico 7. Solución de conflictos en primera instancia**

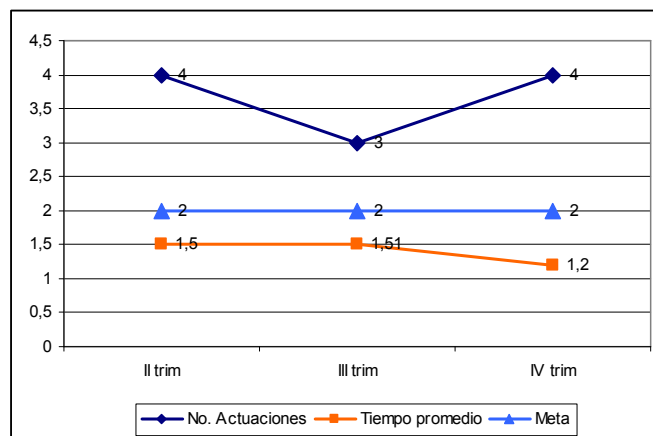
En relación con las actuaciones administrativas cuya meta se encontraba establecida en seis (6) meses, se debe mencionar que a lo largo del año 2009 fueron analizadas y resueltas todas las solicitudes de solución de conflictos presentadas por COMCEL S.A. e INFRACEL S.A. E.S.P., las cuales tuvieron una demora importante en su análisis dados los diferentes análisis jurídicos llevados a cabo sobre la aplicación de la figura de la interconexión indirecta al interior del Comité de Comisionados. Esta situación implicó que para efectos de tramitar las actuaciones de facturación y recaudo asociadas a la figura en comento, fuera necesario resolver previamente los conflictos de interconexión que fueron presentados a consideración de la Comisión, lo cual impactó los resultados de la medición del indicador como se evidencia de los datos anteriormente reportados.

No obstante lo anterior, el comportamiento de los indicadores trimestre a trimestre demuestra una disminución importante del tiempo de solución de conflictos en primera instancia, pasando de 12,5 meses en promedio en el primer trimestre a 2,82 meses en promedio para el cuarto trimestre. Lo anterior se constata con la medición del indicador de "tiempo de solución de conflictos en primera instancia", con meta de 3 meses, el cual se midió desde el segundo trimestre de 2009 y de manera consolidada arrojó un promedio de 3,19 meses para el año.

De esta forma, sí bien los resultados de las mediciones indican que el tiempo de respuesta se encuentra por encima de la meta fijada, la tendencia del indicador permite concluir que el tiempo promedio de solución de conflictos ha disminuido en más de un 75% (de 12,5 meses a 2,82 meses), lo cual indica que las medidas adoptadas por la CRC para efectos de atender en debida forma las solicitudes de solución de conflictos están comenzando a generar resultados satisfactorios.

**Medición tiempo de imposición de servidumbres**

A continuación se relaciona el resultado de la medición del indicador de tiempo promedio de las actuaciones administrativas de imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión, el cual evidencia el número de meses que ha tomado la terminación de dichos proyectos. Este indicador se midió por primera vez en el segundo trimestre del año, teniendo en cuenta la meta impuesta en la Resolución CRT 1941 de 2008.



**Gráfico 8. Tiempo promedio actuaciones administrativas de imposición de servidumbre**

## 5.4. Centro de Conocimiento del Negocio

La misión del proceso es investigar y analizar las tendencias del mercado para integrar y aplicar el conocimiento nuevo y relevante para el sector.

### 5.4.1. Estudios y proyectos en desarrollo

#### Estudio del Impacto del Marco Regulatorio

Durante el tercer trimestre del año 2009 se efectuó la contratación del respectivo estudio con la firma Econometría S.A. En virtud de lo anterior, se dio inicio a la consultoría, definiendo el conjunto de resoluciones susceptibles de ser analizadas, las cuales se listan a continuación:

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| • Proyecto 2000-8-16 Nuevo Periodo Regulado                     | Resolución CRT 1250 de 2005 |
| • Proyecto 5000-4-34 Mercado Fijo-Móvil                         | Resolución CRT 1296 de 2005 |
| • Proyecto 2000-8-43 Numeración Larga Distancia                 | Resolución CRT 1720 de 2007 |
| • Proyecto 2000-8-47 Modificación régimen de protección usuario | Resolución CRT 1732 de 2007 |
| • Proyecto 2000-8-51 Calidad en servicios                       | Resolución CRT 1740 de 2007 |
| • Proyecto 2000-8-40 Revisión integral de cargos de acceso      | Resolución CRT 1763 de 2007 |

Posteriormente, se identificó la información necesaria para elaborar los análisis, de la cual aquella que reposa en la CRC fue enviada al consultor, y en paralelo, se solicitó directamente a los operadores la remisión de aquella que no se encuentra disponible en los sistemas de información disponibles al público.

Adicionalmente, la firma consultora remitió a esta Comisión el primer informe de avance del proyecto, en el cual se presenta una propuesta general de estudio para cada una de las resoluciones identificadas, así como una revisión de la experiencia internacional reciente en cuanto a Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).

Durante el cuarto trimestre del año 2009, la firma consultora Econometría S.A. remitió a la Comisión el segundo y tercer informe de avance del proyecto. El segundo informe presenta una recopilación de los antecedentes históricos de las medidas regulatorias bajo estudio, la identificación de la línea base y de los cambios introducidos por las normas, así como medición preliminar de los impactos relacionados. El tercer informe contiene el análisis y estimación de impacto global de las acciones regulatorias bajo estudio sobre el sector de telecomunicaciones y

sobre diferentes grupos de población, el análisis y cuantificación de los costos y beneficios sociales que se derivan de dichos impactos y el análisis de los efectos distributivos de la acción regulatoria.

Finalmente, el informe final de la consultoría fue remitido a la Entidad a finales del mes de enero de 2010, encontrándose a la fecha de elaboración del presente informe en proceso de revisión y discusión por parte del equipo interno de trabajo de la CRC. Con base en lo anterior, se tiene prevista la terminación del proyecto en el mes de Marzo de 2010.

### **Revisión de los indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles**

Esta iniciativa tiene como objeto investigar las condiciones técnicas requeridas para la prestación con calidad del servicio de acceso a Internet a través de redes móviles en beneficio de los usuarios, analizando los elementos se estimen relevantes con el objeto de determinar la pertinencia de establecer en la regulación criterios asociados a la medición de indicadores sobre el particular.

A partir de la formulación del proyecto se dio inicio a recopilación de información en materia de indicadores de calidad aplicables al acceso a Internet a través de redes móviles. Posteriormente, se llevaron a cabo diferentes análisis, los cuales se plasmaron en un documento de análisis presentado al Comité de Comisionados y publicado el 28 de diciembre, a fin de obtener realimentación y comentarios por parte del sector. Se estableció como fecha límite para la recepción de comentarios el 29 de enero de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior, a la fecha de realización de este informe, se están desarrollando las actividades que implican la revisión de los comentarios que se recibieron sobre el documento publicado para efectos de proceder posteriormente a la elaboración de la respectiva propuesta regulatoria.

### **Revisión del reporte de información de acceso a Internet a través de redes móviles**

En el cuarto trimestre de 2009, se formuló este proyecto, el cual tiene como objeto investigar las condiciones técnicas asociadas a la prestación del servicio de acceso a Internet a través de redes móviles, analizando los elementos que se estimen relevantes con el objeto de determinar la pertinencia de establecer ajustes al formato actual de solicitud de información por parte de la Comisión.

En este mismo periodo se realizaron reuniones con cada uno de los proveedores de acceso a Internet a través de redes móviles, en las cuales se expusieron experiencias internacionales analizadas por la Comisión, así como los aspectos identificados en Colombia sobre la forma en la que dichos proveedores ofrecen el servicio.

Posteriormente, se elaboró un documento de análisis y la propuesta regulatoria, los cuales fueron publicados para comentarios del sector desde el 28 de diciembre de 2009 estableciendo como fecha límite de recepción de los mismos el 15 de enero de 2010. A partir del estudio de los comentarios, se estructuró el respectivo documento de respuestas y el proyecto regulatorio ajustado.

Finalmente, en el Comité de Comisionados del 4 de febrero de 2010 fue aprobada la Resolución CRC No. 2460, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 47.619 del 10 de febrero de 2010, mediante la cual se modifican los literales D y E del Formato 1 del Anexo 2 de la Resolución CRT 1940 de 2008.

#### **Análisis de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional**

A través del Departamento Nacional de Planeación se realizó la contratación de un estudio de consultoría para efectos de realizar un estudio cuyo objetivo fue el de analizar el grado actual de competencia de las rutas de "transporte de datos" y/o "servicio portador" con área de cubrimiento nacional, identificando posibles fallas de mercado y proponiendo medidas correctivas en caso pertinente. Durante el transcurso del cuarto trimestre de 2009, la CRC realizó el acompañamiento en la realización de la consultoría y en el mes de diciembre de 2009 el consultor entregó el informe final con los resultados obtenidos y las medidas propuestas. Dicho informe servirá de base para los análisis regulatorios correspondientes así como la estructuración de una propuesta regulatoria para comienzos del segundo trimestre de 2010.

### **5.4.2. Participación Internacional**

#### **Participación en eventos internacionales**

- Participación del Director Ejecutivo de la CRC, Dr. Cristhian Lizcano Ortíz, en el Foro Mundial de Política de Telecomunicaciones (World Telecommunications Policy Forum), llevado a cabo en Lisboa, Portugal, entre los días 21 y 24 de abril de 2009.
- El Comisionado Félix Castro, asistió a la Cuarta reunión de las Comisiones de Estudio I y II de la UIT-D, llevada a cabo en Ginebra, Suiza, entre los días 31 de agosto y 9 de septiembre de 2009.

- Reunión Bilateral entre Anatel y la CRC para profundización de experiencias en materia de Portabilidad Numérica, realizada en Brasilia, Brasil, los días 5 y 6 de octubre, con la asistencia del Coordinador del Centro de Conocimiento del Negocio Nicolás Silva.
- ITU Telecom World, realizado en Ginebra, Suiza, entre los días 5 y 9 de octubre, evento que contó con la participación del Comisionado Lorenzo Villegas.
- VIII Cumbre de Presidentes de Reguladores de Europa y América Latina, llevada a cabo del 14 al 16 de octubre en Capri, Italia, con la participación del Director Ejecutivo de la CRC Cristhian Lizcano Ortíz.
- Reunión de trabajo entre Cofetel y la CRC para transmisión de conocimientos relativos a Portabilidad Numérica, realizada en México DF, México, los días 14, 15 y 16 de octubre, con la participación del Asesor Miguel Felipe Anzola.
- Taller Hemisférico Conjunto de la OEA para el desarrollo de un marco Nacional de Seguridad Cibernética, adelantado entre el 16 y el 20 de noviembre en Río de Janeiro, Brasil, con la participación del Asesor Roberto Diazgranados.

### 5.4.3. Actividades Continuas del Proceso CCN

#### Informes periódicos de Telecomunicaciones

##### *Informe sectorial*

En el primer trimestre del año 2009 se desarrolló el XII Informe Sectorial el cual contiene los datos y aspectos relevantes del sector de telecomunicaciones en el año 2008. Dentro del citado informe se incluyó información técnica, económica y de mercado del sector para el año con corte a diciembre de 2008, concluyendo que el sector de telecomunicaciones en Colombia continuó mostrando una dinámica creciente, orientado principalmente a la masificación de los servicios de telefonía móvil y de acceso dedicado a Internet. De esta forma, aumentó el número de abonados y la mayor penetración de dichos servicios. Los mercados de telefonía móvil y de acceso a Internet se destacaron como los servicios con mayor crecimiento. El primero de ellos, aunque ha reportado un avance inferior, comparado con otros semestres, sigue siendo el servicio más dinámico del sector. Finalmente, el documento fue publicado para conocimiento del sector el día 29 de abril de 2009.

Por otra parte, en el tercer trimestre de 2009 se desarrolló el XIII Informe Sectorial, en el cual se analizó información técnica, económica y de mercado del sector para el año con corte a primer semestre de 2009. Dicho informe concluyó que se mantuvo la tendencia creciente observada en los últimos años, evidenciando principalmente un incremento en la penetración de los servicios de



telefonía móvil y de acceso a Internet, especialmente este último a través de conexiones móviles y de banda ancha. En relación con la telefonía fija, de acuerdo con los reportes que reposan en el SUI, las líneas en servicio disminuyeron entre diciembre de 2008 y junio de 2009. Así las cosas, el informe fue publicado al sector el 14 de septiembre de 2009.

### ***Informe de Conectividad***

Durante el año 2009 se publicaron cuatro informes de conectividad, desarrollados de la siguiente manera.

- El Informe de Conectividad a diciembre de 2008 fue publicado el 13 de marzo de 2009. Al igual que en los informes previos, se incluyó dentro del mismo un análisis de cobertura nacional, así como por regiones y tecnologías. Así mismo, se destaca la estimación efectuada de usuarios en el país, la cual mostró que el 38% de los colombianos accede actualmente a la red. Dentro del citado informe se incluyeron también los datos correspondientes al servicio portador a diciembre 31 de 2008, los cuales permitieron visualizar tanto la capacidad instalada como la utilizada en los componentes nacional e internacional.
- El 29 de mayo de 2009 fue publicado el Informe de Conectividad con fecha de corte a marzo 31 de 2009. Al igual que en los informes previos, se incluyó dentro del mismo un análisis de cobertura nacional, así como por regiones y tecnologías. Así mismo, se efectuó la estimación de usuarios del servicio de acceso a Internet en el país a partir de los datos reportados por los operadores, la cual mostró que el 40,5% de los colombianos accede actualmente a la red. Particularmente, se destaca en dicha publicación la consolidación de cifras totales de suscriptores de Internet tanto a través de redes fijas como de redes móviles, lo cual se reflejó en un crecimiento de suscriptores de 13,6% en relación con el cuarto trimestre de 2008 y, de otra parte, la presentación del valor asociado a la tarifa del Kbps residencial (\$/Kbps), discriminando dicha cifra por ciudad capital y para el resto de cada departamento que compone las áreas geográficas que se analizan en el informe.
- El Informe de Conectividad con fecha de corte a junio 30 de 2009 fue publicado el 26 de agosto de 2009. De igual modo que en informes anteriores, se incluyó un análisis de cobertura nacional, por regiones y tecnologías. Así mismo, se efectuó la estimación de usuarios del servicio de acceso a Internet en el país a partir de los datos reportados por los operadores, la cual mostró que el 44% de los colombianos accede actualmente a la red.

- Durante el cuarto trimestre de 2009 se llevó a cabo la elaboración del Informe de Conectividad con fecha de corte a septiembre 30 de 2009. El mismo incluyó una descripción de la evolución de accesos a nivel internacional, para luego presentar diferentes análisis de evolución a nivel nacional, que tratan aspectos como cobertura por regiones y tecnologías, penetración de suscriptores, crecimiento de accesos fijos y móviles, cantidad de mensajes SMS (Short Message Service) y MMS (Multimedia Message Service) enviados, y evolución del servicio de IPTV. Así mismo, al igual que en informes anteriores, se efectuó la estimación de usuarios del servicio de Internet en el país a partir de los datos reportados por los proveedores de redes y servicios, según la cual el 46,2% de los colombianos accede actualmente a Internet. El citado informe fue publicado el 24 de noviembre de 2009.

### ***NSU de los servicios de telecomunicaciones***

En el mes de junio de 2009, con el fin de iniciar el proceso de contratación del estudio del NSU, se llevaron a cabo reuniones con los operadores de los servicios de TMC, PCS y Trunking, con el fin de definir la pertinencia de iniciar la medición del NSU de los usuarios que acceden a Internet a través de las redes de los mismos. Como resultado de lo anterior, se concluyó que sí bien el servicio no estaba maduro aun, es pertinente que dentro de las encuestas de este año, se incluyan algunas preguntas (sin obtener resultados cuantitativos) que permitieran identificar de manera preliminar tendencias en el uso de estos servicios.

Por otra parte, se efectuó una revisión de la muestra, con el objeto de incluir tres nuevos operadores de Larga Distancia, los cuales están prestando este servicio hace por lo menos un año, condición que exige el estudio. Igualmente, y con el propósito de iniciar el proceso de contratación a mediados del mes de julio de 2009, se solicitaron las cotizaciones iniciales de los estudios previos con los cuales se estimó el presupuesto a ser utilizado.

En el transcurso del tercer trimestre de 2009 se llevó a cabo el concurso de méritos No. 04 de 2009, con el objeto de llevar a cabo la medición, a nivel nacional, del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario para los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia –TPBCLD-, Telefonía Móvil Celular –TMC, Servicios de Comunicación Personal –PCS-, servicios prestados a través de redes de acceso troncalizado -Trunking, y acceso a Internet para el 2009 a través de redes fijas, haciendo uso de las metodologías previamente establecidas. En el transcurso del cuarto trimestre de 2009, se realizó la medición correspondiente.

El día 10 de noviembre de 2009, el Centro Nacional de Consultoría solicitó una prórroga del contrato debido a problemas en la obtención de las bases de datos de los operadores, por lo cual no se contó con información completa para la ejecución del trabajo de campo dentro de las fechas previstas. La prórroga se otorgó estableciendo como fecha de entrega del informe final el 18 de diciembre y finalización del contrato el 28 de diciembre.

De otra parte, la Comisión recibió una solicitud del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el 21 de diciembre, en la cual se requería que dentro del estudio del NSU de Internet Social se hicieran algunas mediciones adicionales que permitieran establecer las variables que inciden en la prestación de dicho servicio. Por lo anterior, mediante otrosí, se adicionó al contrato un estudio en el cual se diseñen los formularios y se apliquen 302 encuestas que permitan cumplir con la solicitud en mención.

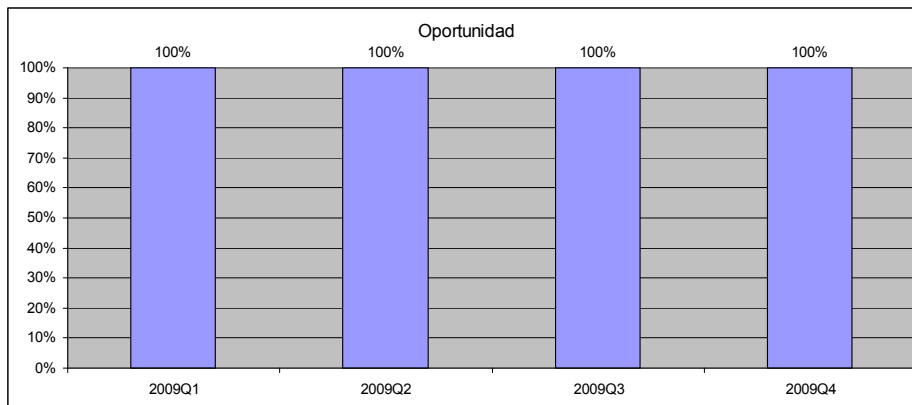
Dado lo anterior, en el mes de marzo de 2010 se realizarán las presentaciones de los resultados del NSU para los servicios de Larga Distancia, TMC, PCS, Trunking y acceso a Internet en los segmentos de residencial y corporativo, así como la respectiva publicación de los mismos.

#### 5.4.4. Indicadores del proceso

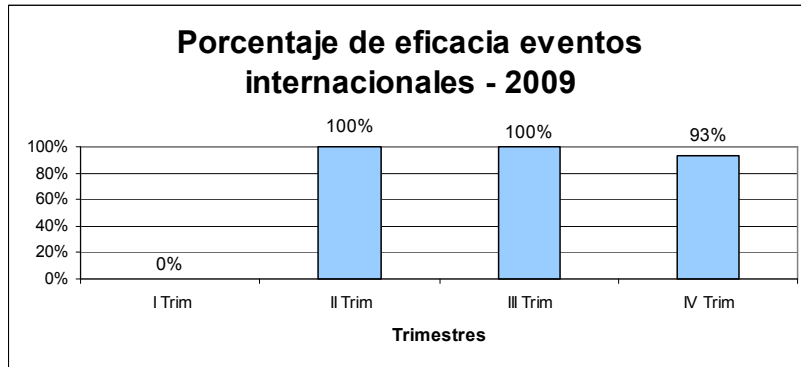
##### ***Participación Internacional***

##### *Eficacia*

La medición de la gestión internacional se realiza a través de la respuesta oportuna a consultas, así como de la eficacia de la asistencia a eventos. El resultado del indicador de Respuesta Oportuna para el año 2009 se presenta en la siguiente gráfica:



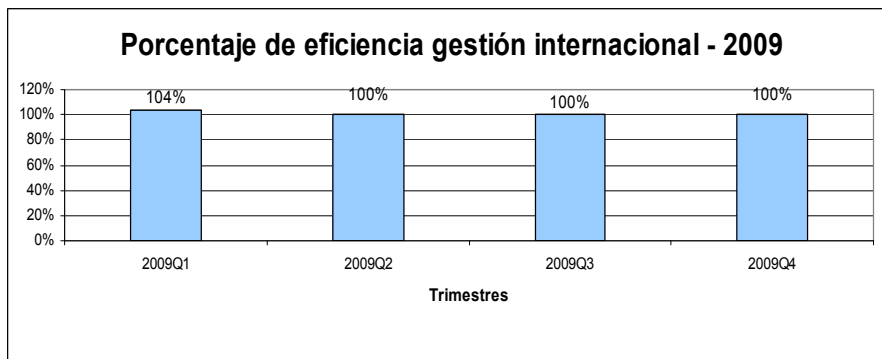
**Gráfico 9. Respuesta oportuna a consultas 2009**



**Gráfico 10. Porcentaje de eficacia eventos internacionales 2009**

*Eficiencia*

En lo referente a eficiencia, la misma se mide comparando las horas asignadas para la respuesta a cada consulta y las asignadas para investigación internacional con aquéllas que han sido ejecutadas en cada una de dichas tareas. La medición asociada a este indicador muestra que el resultado para el año 2009 fue del 100%.



**Gráfico 11. Porcentaje de eficiencia gestión internacional 2009**

*Efectividad*

En lo relativo a la efectividad del proceso, al evaluarse los criterios de oportunidad, suficiencia, claridad y utilidad se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para el año 2009:

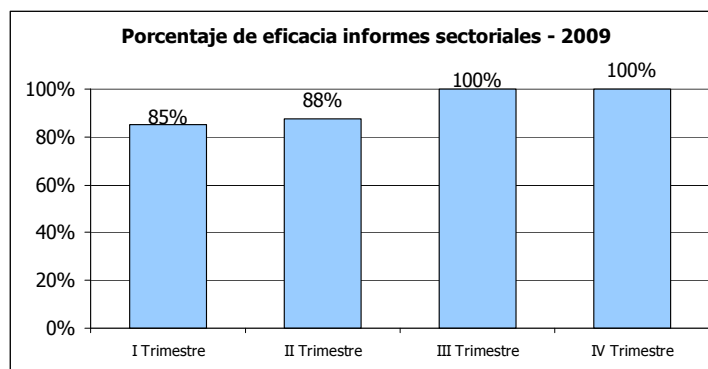
Trimestre	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	SUFICIENCIA	UTILIDAD	PROMEDIO
2009Q1	4,5	4,5	4,5	4,5	90%
2009Q2	4,5	4,5	4	4,5	88%
2009Q3	5,0	5,0	5,0	5,0	100%
2009Q4	5,0	4,5	4,5	4,5	93%

**Tabla 7. Efectividad gestión internacional 2009**

## **Informes sectoriales**

### *Eficacia*

La medición de la eficacia de los informes sectoriales se mide a través de la oportunidad de su publicación. La siguiente gráfica explica el comportamiento de dicho indicador para el año 2009.



**Gráfico 12. Porcentaje de eficacia informes sectoriales**

### *Eficiencia*

En lo referente a eficiencia, la misma se mide comparando las horas asignadas para la elaboración de los informes sectoriales con aquéllas que han sido ejecutadas en este proceso. Los resultados para el año 2009 se muestran en la siguiente tabla:

<b>INFORME</b>	<b>% EJECUCIÓN</b>	<b>Meta</b>
I trimestre	195%	Entre 85 y 115%
II trimestre	115%	
III trimestre	78%	
IV trimestre	82%	
<b>TOTAL</b>	<b>117,5%</b>	

**Tabla 8. Eficiencia informes sectoriales**

## 6. COORDINACIÓN EJECUTIVA

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

### 6.1. Estudios y proyectos en desarrollo

#### Compilación Normativa

Objetivo general: Compilar resoluciones de carácter general que hayan sido expedidas.

El proyecto inició con la selección de las resoluciones de carácter general expedidas por la CRC, que serían objeto análisis y estudio, y que estaban enmarcadas dentro de las categorías que modificaron la regulación, tales como: cargos de acceso, tarifas, numeración 1XY, Interconexión, protección al usuario, reglas relacionadas con la infraestructura y mercados relevantes, entre otros.

En el mes de octubre de 2009, por solicitud del Comité de Comisionados, se elaboró un documento contentivo del panorama de los cambios y/o modificaciones que había introducido a la regulación, específicamente a la Resolución CRT 087 de 1997, la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009.

La Sesión de Comisión del 21 de diciembre de 2009, aprobó la modificación de la Agenda Regulatoria 2009, para efectos que el proyecto de la referencia finalice el I trimestre del año 2010.

#### Línea Decisional

El proyecto busca facilitar el acceso y búsqueda tanto del cliente interno como externo, de las decisiones de carácter particular expedidas por la CRC. Se seleccionaron del universo de resoluciones de carácter particular, aquéllas que fueron expedidas con posterioridad de la Resolución 087 de 1997, para su estudio y análisis.

Se requirió de la contratación de una firma que convirtiera documentos de PDF a WORD. La firma contratada hizo entrega de la conversión de los documentos en formato Word, así mismo se inicio con la elaboración de la línea decisional de la CRC de los años 1997 a 2008, con su respectiva publicación en el SIUST.

Dentro del proyecto de Línea Decisional de la CRC, se adelantó el estudio, análisis y extracción de los apartes más importantes de cada una de las resoluciones de carácter particular que desde el año 1997 y hasta la fecha ha expedido la Entidad, en cumplimiento de la función administrativa de solución de conflictos.

Los extractos literales de cada uno de los pronunciamientos que se analizaron, fueron enmarcados dentro de los temas y subtemas más relevantes y que son más consultados a la Comisión, tales como: interconexión, cargos de acceso, análisis de competencia, infraestructura, instalaciones esenciales, desagregación del bucle de abonado, imposición de servidumbre, prestación de servicios y tarifas.

Se realizaron cinco entregables de los extractos de las resoluciones para la respectiva publicación en el SIUST, de la siguiente manera:

- Años 1997-1998-1999 Primera entrega.
- Años 2000-2001-2002 Segunda entrega.
- Años 2003-2004-2005 Tercera Entrega.
- Años 2006-2007-2008 Cuarta Entrega.
- Año 2009 Quinta entrega.

Finalmente, se pretende terminar el proyecto en mención durante el mes de febrero de 2010 y de ahí en adelante se desarrollará la actividad de la permanente actualización y difusión de la herramienta.

## **6.2. Centro de Sistemas de Gestión**

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

El CSG logra lo anterior mediante la generación de procedimientos y la estructuración de programas que permitan la integración operativa de los recursos, con la satisfacción de las necesidades;

desarrollando, motivando y reteniendo personal cualificado y capaz de contribuir a la vivencia diaria de los principios y valores de la Comisión, logrando que se tengan herramientas que le permitan a la Entidad adoptar decisiones debidamente soportadas.

### 6.2.1. Contratación

Durante el período 2009, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Realización de procesos contractuales con sujeción a la normatividad vigente, considerando las reformas introducidas.
- Transparencia y garantía del derecho de contradicción de todas las actuaciones administrativas surtidas en los diferentes procesos contractuales.
- Elaboración de cronogramas individuales para control del trámite de los procesos contractuales con formalidades plenas.
- Cuadro de control de contratos vigentes actualizado lo que permitió que los interventores se mantuvieran informados acerca del estado de los contratos a su cargo.
- Oportuna liquidación de contratos.
- Actualización y capacitación permanentes de la normatividad vigente relacionada con proceso de contratación, tales como las desarrolladas por la Escuela de Alto Gobierno (ESAP), Universidad Externado de Colombia, entre otras.
- Identificación de las características específicas de cada uno de los procesos contractuales, para establecer los pasos requeridos para el cumplimiento de particulares exigencias legales.
- Alto nivel de conocimientos técnicos de los miembros que componen el comité evaluador dentro de los procesos públicos de selección.
- Convocatoria y participación efectiva de las veedurías ciudadanas.
- Respuesta oportuna a los requerimientos del Grupo Auditor de la Contraloría y, en general, de los entes de control
- Ágil respuesta a las solicitudes de contratación posibilitaron una exitosa ejecución del presupuesto asignado para el año 2009.
- Pronta respuesta a las solicitudes de expedición de certificaciones de los contratistas.
- Conocimiento detallado de la normatividad vigente y amplia experiencia de los funcionarios y colaboradores encargados del proceso.
- Gestión oportuna y adecuada de las solicitudes de contratación, incrementadas por la promulgación de la Ley 1341 de 2009 y demás circunstancias que pudieran afectarla.



- Disminución notable de glosas del ente fiscalizador, pasando de 9 en el año 2007 a 1 en el año 2008.
- Percepción favorable del proceso, según el resultado de la encuesta aplicada en la Entidad.
- Auditoria favorable del ICONTEC con "0" no conformidades para el proceso de contratación.
- Seguimiento a los documentos derivados de los procesos contractuales mediante las alarmas en el sistema de gestión documental.
- Recursos tecnológicos de alta calidad.

### Actividades desarrolladas por el proceso

Durante el año 2009 se llevaron a cabo 214 contrataciones de las cuales:

- Setenta y ocho (78) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de servicios, fundamentadas en el Decreto 2474 de 2008 y en el Decreto 3576 de 2009.
- Sesenta (60) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de bienes, fundamentadas en el artículo 46 del Decreto 2474 de 2008 y en los artículos 1 y 2 del Decreto 3576 de 2009.
- Cincuenta y seis (56) contrataciones fueron realizadas con fundamento en el artículo 82 del Decreto 2474 de 2008, y soportadas con los estudios previos de necesidad y conveniencia de la contratación, teniendo en consideración que las actividades de que se tratan no pudieron ser atendidas por los servidores de planta. Todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Sentencia C-094/03 en el sentido que los contratos de prestación de servicios son *"actos reglados, cuya suscripción debe responder a la necesidad de la administración y a la imposibilidad de satisfacer esa necesidad con el personal que labora en la entidad pública respectiva pues si esto es posible o si en tal personal concurre la formación especializada que se requiere para atender tal necesidad, no hay lugar a su suscripción"*.

Tal afirmación puede ser constatada en la totalidad de los contratos suscritos, en cuyos expedientes además de los antecedentes de los estudios previos de necesidad y conveniencia del contrato, se encuentran las certificaciones de carencia de personal que suscriben el funcionario que hace las veces de jefe de Talento Humano, la Coordinación Ejecutiva y el Director Ejecutivo de la Entidad y que de manera particular en cada uno de

ellos, evidencian la necesidad de la contratación, orientada a la atención oportuna y eficiente las obligaciones adquiridas por la Comisión.

- Cuatro (4) contrataciones fueron realizadas con fundamento en el artículo 81 del Decreto 2474 de 2008, relativo a la contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes. Tales contrataciones corresponden a las empresas GESTIONTEK, propietaria intelectual de la herramienta que soporta el Sistema Unificado del Sector de las Telecomunicaciones, con quien se realizaron dos contrataciones en el año; TECNOIMAGENES, propietaria intelectual de la herramienta ONBASE; la universidad de Los Andes y el INALDE.
- Cuatro (4) procesos de contratación realizados con fundamento del artículo 54 del Decreto 2474 de 2008 de que trata la modalidad de selección pública por Concurso de Méritos para contratar consultorías. La selección del contratista por la modalidad de concurso de méritos por precalificación se refirió a la contratación de los servicios de una consultoría para: **(1)** revisar, ajustar y actualizar las metodologías que permitan la medición del indicador Nivel de Satisfacción al Usuario –NSU- para los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local –TPBCL- y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida –TPBCLE-; **(2)** el desarrollo de los estudios de impacto del marco regulatorio en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, que fuera declarado desierto habida cuenta que sólo quedó habilitado un oferente, razón por la cual no pudo conformarse la lista corta con al menos (2) interesados, tal y como lo exige el artículo 64 del Decreto 2474 de 2008 y el Capítulo 2 del Pliego de Condiciones del proceso de selección y en el que fuera necesaria la realización del segundo concurso para el objeto anteriormente señalado que se surtió de manera satisfactoria y se adjudicó a la empresa Econometría S.A., (3) el estudio para llevar a cabo la medición, a nivel nacional, del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario para los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia –TPBCLD-, Telefonía Móvil Celular –TMC, Servicios de Comunicación Personal –PCS-, servicios prestados a través de redes de acceso troncalizado -Trunking, y acceso a Internet para el año 2009 a través de redes fijas, que después de surtirse de manera satisfactoria se definió por desempate por la modalidad de balotas a la empresa Centro Nacional de Consultoría S.A., y (4) medición del indicador Nivel de Satisfacción del Cliente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para el año 2009, haciendo uso de la metodología previamente establecida. Este proceso se surtió de manera satisfactoria y se adjudicó a la empresa Centro Nacional de Consultoría S.A.

- Ocho (8) procesos de contratación realizados con fundamento del artículo 44 del Decreto 2474 de 2008 relacionado con la modalidad de selección pública de Selección Abreviada de Menor Cuantía. Dos de ellos para la adquisición del plan de seguros de la Entidad por los años 2009 a 2010 y en el que en el primer proceso se adjudicó de manera parcial el plan de seguros cuya adjudicación fue para el Grupo No. 2: conformado por el seguro Responsabilidad Civil Servidores Públicos, y el segundo proceso, la segunda parte del programa de seguros que correspondía al Grupo No. 01, que ampara los riesgos de Corriente Débil Póliza de Daños, Seguro de Incendio Póliza de Daños Tradicional, Seguro Sustracción Póliza de Daños, Seguro Manejo Póliza Global del Sector Oficial y Seguro de Automóviles; dos para el suministro de personal temporal de la Entidad; uno para el canal de Internet; uno para el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales; uno para la compra de computadores y uno para el sistema de nómina de la Entidad.
- Dos (2) contratos de arrendamiento celebrados con la Promotora Hotel San Fernando y Protucaribe, para el desarrollo de actividades propias de la Entidad
- Adicionalmente, se suscribieron tres (3) convenios interadministrativos justificados en el artículo 78 del Decreto 2474 de 2008 y que corresponde a dos convenios suscritos con la Imprenta Nacional de Colombia, para la prestación de los servicios de publicación en el Diario Oficial para las resoluciones administrativas de carácter general y circulares que expida la CRC y uno con la empresa Servicios Postales Nacionales S.A., para contar con los servicios de correo y mensajería especializada en las modalidades de certificado post express y mensajería EMS de la correspondencia local, nacional e internacional.

Así mismo, se efectuaron las modificaciones, actas y demás documentos que fueron necesarias en los diferentes contratos, según sus necesidades y plazos de ejecución.

De otra parte, para el efectivo control de los contratos, se mantuvo actualizado el cuadro respectivo, informando oportunamente sobre su estado a los interesados, a través de correos electrónicos, de manera que contaran con la información oportuna y completa sobre el desarrollo de los mismos, para posibilitar la adopción de los correctivos y/o medidas consideradas pertinentes para el cabal cumplimiento de los objetivos institucionales.

## Mediciones

El proceso de contratación adelantado durante la vigencia del año 2009, fue monitoreado de manera permanente a través de los siguientes indicadores:

**EFICACIA:** Número de procesos exitosos vs. Procesos realizados= %.

**EFICIENCIA:** Tiempo previsto para cada modalidad/sobre tiempo utilizado en cada contrato x cien (100)=R/número total de contratos realizados en el mes

Para tal efecto, se establecieron como tiempos máximos previstos según la modalidad de contratación, contados a partir de la fecha de expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal hasta la fecha de Registro Presupuestal, los siguientes tiempos estándar:

MODALIDAD	TIEMPO	META
Contratación de mínima cuantía	10 días hábiles	70%
Contratación directa	8 días hábiles	70%
Selección Abreviada	30 días hábiles	70%
Licitación Pública	5 meses	70%
Concurso de méritos	5 meses	70%

**Tabla 9. Tiempos estándar según modalidad de contratación (TE)**

Con este indicador, cuya periodicidad es mensual, se pretende medir la capacidad del área para cumplir oportunamente con la elaboración de contratos.

### Indicador:

Tiempo previsto para cada contrato según modalidad \*100 =  
 Tiempo utilizado en cada contrato

De acuerdo con lo anterior, durante el año 2009 y en relación con el indicador de eficiencia su promedio ponderado corresponde a 86,03%, teniendo en cuenta que en los meses de marzo, julio y agosto, el indicador fue de 96,4%, 50% y 0% respectivamente y que en el mes de octubre no fue aplicable. Tal circunstancia obedece mayormente a procesos contractuales declarados desiertos.

En cuanto al indicador de eficiencia, durante el primer trimestre del año, su comportamiento fue el siguiente:

<b>MODALIDAD</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
Contratación directa	100%	97.5%	87.1%
Selección abreviada de menor cuantía	-0-	-0-	100%
Concurso de meritos	-0-	-0-	-0-
Contratos mínima cuantía bienes	-0-	-0-	100%
Contratos mínima cuantía servicios	-0-	93.7%	85.9%

**Tabla 10. Comportamiento indicador de eficacia de la contratación**

Así, aunque se alcanzó la meta prevista para los contratos por modalidad de contratación directa, se vio afectado el indicador de los meses de febrero y marzo, por demoras en la suscripción de los contratos por parte de los contratistas.

A partir del segundo trimestre la medición se realizó teniendo en cuenta el promedio de la contratación mes a mes, cuyo resultado es el siguiente:

<b>PROMEDIO DE LA CONTRATACIÓN</b>								
<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept.</b>	<b>Octubre</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>
137,08	77,42	75,20	81,67	57,33	103,34	170	58.39	118.86

**Tabla 11. Promedio de la contratación en 2009**

En ese orden de ideas, el promedio ponderado de los meses de abril a diciembre de 2009 da como resultado un 97,69%

Las razones de incumplimiento fueron:

- En el mes de abril: Debido a la contratación de mínima cuantía para la adquisición de bienes, toda vez que los estudios de mercado presentados por los solicitantes contenían imprecisiones en los valores, lo que generó demoras mientras se volvió a realizar los estudios de mercado como los trámites internos de compra. Habida cuenta que las imprecisiones se atribuyen a los solicitantes, no es posible cumplir con el indicador.

Así mismo, y respecto a los contratos por modalidad de contratación directa, se vio afectado el indicador del mes de abril, por demoras en la suscripción de los contratos por parte de los contratistas correspondientes a Dantzig Consultores de Chile.

- En el mes de septiembre: Demora en el suministro de documentación y firma por parte del contratista en la contratación de mínima cuantía de servicios de Oracle Colombia, toda vez que por políticas internas del oferente, todo contrato debe pasar a asesoría jurídica antes de firmarse, por lo que el tiempo de dicho trámite afectó el indicador total: esto es que tratándose de contratación de mínima cuantía el tiempo establecido para el trámite es de 10 días hábiles y en el presente contrato el trámite se surtió en veintinueve (29) días.

Así mismo, para los contratos por modalidad de contratación directa, se vio afectado el indicador del mes de septiembre, por demoras en la suscripción del contrato por parte del contratista Santofimio Gamboa Solanilla & Martínez Abogados - SSYM Abogados Ltda.

De igual forma, se declaró desierto el proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No. 06 de 2009, relativo a la adquisición de un módulo de nómina, en el mes de agosto, debido a que el documento de respuestas al pliego de condiciones No. 02, fue expedida el día anterior al cierre, esto es el 28 de julio a las 10:55 am., y que debido a trámites administrativos internos y a problemas técnicos, su publicación coincidió con la fecha de cierre del proceso, lo que generó la declaratoria de desierto del proceso y sobre lo cual se tomaron las medidas correctivas y preventivas, tendientes a evitar que la situación se presente nuevamente.

- En el mes de octubre: Demora en el suministro de documentación y firma por parte de los contratistas Peña Cediell, Intelligent Bussines E.U. y CINTEL.

- El mes de diciembre: Pese a que la planificación de la contratación se realizó con la anticipación debida, su ejecución solo se concretó una vez fueron definidas las prioridades en esta materia en atención a los recursos disponibles y considerando el tope de utilización de vigencias futuras.

### **6.2.2. Gestión financiera**

Durante el último trimestre del año 2009 se adelantaron los trámites y gestiones necesarios ante las diferentes instancias gubernamentales a fin de asegurar recursos de presupuesto para que la Entidad pudiera adelantar los procesos de reestructuración y lograr incrementar en forma importante el presupuesto de la Entidad para el año 2010, con el fin de poder viabilizar la implementación de las nuevas responsabilidades que le asigna las Leyes 1341 y 1369 de 2009.

Igualmente, se realizaron las gestiones para lograr inscribir en el último trimestre del año 2009 un proyecto de inversión para la Remodelación, Adecuación y Dotación de la sede de la CRC en el año 2010.

Es igualmente relevante el trámite de vigencias futuras, tanto de inversión como de funcionamiento, que se llevó a cabo con el fin de dar continuidad a la operación de la Entidad con motivo del cambio de año y también para adelantar la contratación previendo los límites que impone la Ley de Garantías a partir de enero de 2010.

Se destaca también la ejecución presupuestal por encima del 96% para la vigencia 2009, teniendo en cuenta que en este año se tuvo un presupuesto de inversión que superaba al del año anterior en más de 1.300 millones.

Durante este trimestre también fue necesario definir el nuevo sistema de contribución a ser aplicado por la Comisión con base en lo dispuesto en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, lo que se concretó con la expedición de la Resolución CRC 2264 de 2009, con lo cual se garantiza que la Entidad cuente en el año 2010 con los recursos económicos que requiere para su funcionamiento y principalmente para cumplimiento a las nuevas responsabilidades que le asignan las mencionadas Leyes.

Como parte de los objetivos de la Comisión para la vigencia de 2010, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1341 de 2009 que facultó a la Entidad para adelantar un proceso de reestructuración, la Coordinación del Centro de Sistemas de Gestión apoyó el proceso de aprobación de la nueva planta de personal, el cual permitirá optimizar, en desarrollo del sistema de calidad, la efectividad de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Comisión, mediante la vinculación de profesionales idóneos y competentes que actualmente prestan sus servicios en calidad de contratistas y otros que de acuerdo con los estudios técnicos adelantados se requieran.

Un logro a destacar durante este período como resultado de las tareas encomendadas al Comité de Sostenibilidad Contable, es la depuración de cuentas por cobrar de dudoso recaudo, registros incluidos en el Balance del mes de diciembre del año 2009.

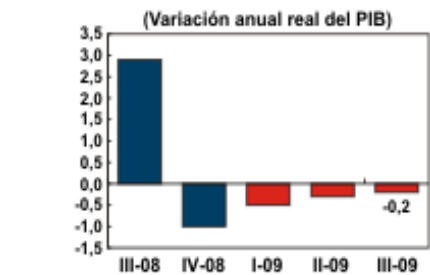
Para contextualizar el manejo de la Tesorería de la CRC, se hace un breve resumen del comportamiento de la economía nacional durante el año 2009

**6.2.2.1. Tesorería**

**Producto Interno Bruto - PIB**

Como puede apreciarse, de acuerdo con el comportamiento del PIB, la economía nacional sufrió un retroceso durante el año 2009, al igual que lo ocurrido en los mercados mundiales.

**Crecimiento del PIB**  
Actualizado el 22 de diciembre de 2009



**Gráfico 13. Producto Interno Bruto (PIB)**  
Fuente: Banco de la República

**Índice de Precios al Consumidor- IPC**

A 31 de diciembre de 2009, se registró una variación acumulada del IPC del 2%, siendo ésta la más baja observada desde junio de 1962.

Es así como, la inflación registrada en el mes de diciembre valida los resultados obtenidos a través de la Encuesta Mensual de Expectativas del Banco de la República. Según esta encuesta, se esperaba para final de año una inflación del 3,4%, tasa bastante menor (en 1,1 puntos porcentuales) al límite inferior del rango de la meta de inflación fijado por el Emisor para este año (4,5% – 5,5%). Como ha sido la constante durante el 2009, el comportamiento de la inflación se



explica en buena parte por la debilidad de la demanda interna, situación que obedece a la crisis económica que vive el mundo y en particular la economía colombiana.

#### Recursos disponibles de la CRC

A 31 de diciembre de 2009, los saldos en bancos de las cuentas de la CRC se presentan a continuación:

Entidad	No. Cuenta	Saldo
BBVA Ingresos	00130025360200 571548	\$163.183.809,76
BBVA Gastos Personales	00130025310200 571555	\$96.575.177,27
BBVA Gastos Generales	00130025380200 571563	\$211.562.751,49
<b>Total Efectivo</b>		<b>\$ 471.321.738.52</b>

**Tabla 12. Cuentas de ahorro – Saldos a 31 Diciembre 2009**

Nota: En la cuenta No. 00130025380200 571555 existen cheques pendientes de cobro por valor de \$3.356.277 y en la cuenta No. 00130025380200 571563 por valor de \$117.373.430

#### Administración del portafolio

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, a partir del mes de julio de 2006 las inversiones se efectúan en Títulos de Tesorería TES directamente ante la Dirección del Tesoro Nacional. Esta política financiera implementada se basa principalmente en mantener una adecuada estructura de plazos de su portafolio de inversiones, de acuerdo con las necesidades del flujo de caja de la CRC y una administración del riesgo ortodoxa.

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

Se presenta el portafolio de inversiones de la Entidad:

Fecha de inversión	Entidad emisora	Fecha de emisión	Fecha vencimiento	Valor nominal	Valor de compra	Tasa de rentabilidad EA para % inversionista	Valor presente a 31 de dic. 09
12/06/2008	DTN	18/05/2008	18/05/2011	125.900	111.655	11,906%	145.510
21/08/2008	DTN	18/05/2008	18/05/2011	51.400	46.126	11,180%	59.406

14/05/2008	DTN	18/05/2007	18/05/2011	42.600	38.343	10,997%	49.235
14/04/2008	DTN	18/05/2007	18/05/2011	124.500	110.971	11,042%	143.892
05/12/2008	DTN	18/05/2007	18/05/2011	94.200	91.354	9,623%	108.873
06/01/2009	DTN	18/05/2007	18/05/2011	72.400	71.720	11,000%	83.677
07/05/2009	DTN	15/08/2008	15/08/2012	86.300	89.661	9,250%	97.488
13/07/2009	DTN	14/05/2008	14/05/2014	86.800	95.294	9,250%	100.266
06/11/2009	DTN	14/05/2008	14/05/2014	57.900	65.526	9,250%	66.883
03/12/2009	DTN	17/04/2009	17/03/2013	1.594.400	1.657.841	6,000%	1.657.363
<b>TOTAL</b>				<b>2.336.400</b>	<b>2.378.491</b>		<b>2.512.593</b>

**Tabla 13. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2009**

### 6.2.2.2. Contribución año 2009

#### Definición de contribución

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, establece que con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste cada comisión, las entidades sometidas a su regulación, estarán sujetas a pagar una contribución, hasta de máximo el 1%, calculada sobre los gastos de funcionamiento en el año anterior, asociados al servicio regulado. La Entidad no cuenta con aportes de otros recursos del Presupuesto Nacional.

Las proyecciones y las diferentes opciones de porcentajes de contribución fueron presentados al Comité de Comisionados y luego a Sesión de Comisión, decidiéndose fijar en el 0,88% la tasa de contribución que debían pagar las entidades sometidas a regulación, para lo cual fue expedida la Resolución CRT 1923 del 26 de septiembre de 2008.

#### Recaudo Contribución

Los ingresos provenientes por contribución ascendieron en el año 2009 a la suma de \$7.610 millones frente a \$6.905 millones del año anterior, lo que representó un aumento de 10,21%, y en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por valor de \$1,9 millones.

De la contribución causada para el año 2009, quedó pendiente el recaudo de la suma de \$ 146 millones valor de capital, que se encuentran en proceso de cobro jurídico. El total de la cartera de la CRC asciende a la suma de \$276 millones incluidos intereses de mora.

#### Contribución año 2010

Durante el mes de julio de 2009, fue expedida la Ley 1341 la cual cambio de forma radical el método del cálculo de la contribución para la Entidad, en este sentido durante el trimestre Octubre-diciembre 2009, la Coordinación del Centro de Sistemas de Gestión consolidó las gestiones

adelantadas con respecto al tema de contribución y al finalizar el mes de diciembre de 2009, la Sesión de Comisión de la CRC expidió la Resolución CRC No. 2264, mediante la cual se determinó la tarifa de contribución para el año 2010. Cabe indicar que esta resolución incluyó también a los operadores postales relacionados en la Ley 1369 de 2009 expedida en diciembre de este mismo año. Para el año 2010, es necesario implementar este nuevo sistema de contribución.

Adicional a ello, durante este periodo se continuó trabajando en las labores de automatización del proceso para la liquidación, pago y recaudo de la contribución. Para el efecto, y con el fin de garantizar que una tarea tan importante para la Comisión no tenga ningún tropiezo, la Coordinación del Centro de Sistemas de Gestión designó un funcionario responsable de liderar la logística necesaria para la puesta a punto del aplicativo, la notificación a los operadores, el pago y recaudo de este tributo que se espera en un futuro, dado el nuevo universo de proveedores de redes y servicios, se convierta en una área de facturación.

### **6.2.2.3. Presupuesto**

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

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

La Entidad tiene aprobados en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, del DNP desde el año 2000, dos proyectos de Inversión: uno para financiar el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones –SIUST- y, otro, para atender los temas de la regulación para la convergencia de los servicios de telecomunicaciones y de apoyo a las actividades de la CRC.

La Entidad contó para el año 2009 con un presupuesto total de gastos inicial por la suma de \$9.270 millones, del cual no se realizó el levantamiento de la leyenda Previo concepto por valor de \$36 millones por medidas de control en el gasto por parte del Gobierno Nacional, es así como la Entidad contó con un presupuesto para ejecutar por valor de \$9.234 millones.

El presupuesto del año 2009 se distribuyó como se aprecia en la siguiente tabla:

<b>Concepto</b>	<b>Apropiación Millones de \$</b>	<b>Participación %</b>
<b>Funcionamiento</b>	<b>5.654</b>	<b>61.23</b>
Gastos de Personal	3.930	
Gastos Generales	896,6	
Transferencias	827,4	
<b>Inversión</b>	<b>3.580</b>	<b>38.77</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.234</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 14. Presupuesto de Gastos 2009**

NOTA: El presupuesto aprobado para la vigencia del año 2009 fue de \$9.270 millones, con la leyenda de levantamiento previo concepto quedaron \$36 millones, lo que no da un presupuesto libre de ejecución por valor de \$9.234 millones.

### Presupuesto de Ingresos

Los ingresos totales que obtuvo la CRC en el año 2009 ascendieron a la suma de \$8.672,6 millones, frente a \$7.444,9 millones del ejercicio anterior, lo que significó un aumento del 16.50%, por el mayor rendimiento obtenido en el manejo de portafolio, el cual fue mayor del 101.16% y el buen comportamiento del recaudo de la contribución.

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

<b>Concepto</b>	<b>Apropiación Millones de \$</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Participación %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.672,6</b>	<b>8.672,6</b>	<b>100%</b>
Contribuciones Vigencia		7.610,2	87.76
Contribuciones Cartera		2	0.02
Rendimientos Financieros e Int. de mora		1.059,34	12.21
Venta de Publicaciones		1.12	0.01

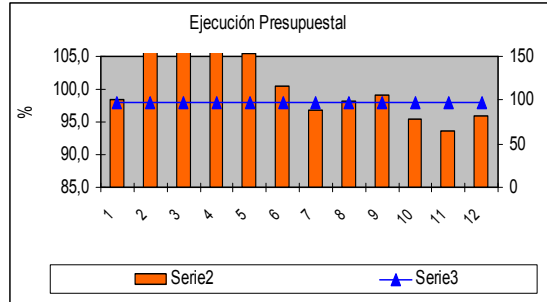
**Tabla 15. Recaudos efectivos (Millones de \$)**

Nota: Se excluye de la apropiación el valor de las transferencias al Fondo Empresarial \$ 1.128 millones que ya estaban en caja como excedentes de contribución de la vigencia 2008



Ejecución presupuestal

Presupuesto de Gastos



Presupuesto de Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2009 fue de 96.2%, el gasto total ascendió a \$8.887,1 millones frente a una apropiación \$9.234 millones. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$5.505,7 millones, registrando una ejecución de 97,4% y un saldo de apropiación de \$148.2 millones, especialmente en Gastos de Personal \$91,7 millones, en razón a que existieron algunas vacantes en ciertos periodos del año mientras se buscaba el personal idóneo para tal efecto y otros porque los cargos se encuentran en proceso de concurso público conforme los lineamientos que la Comisión Nacional del Servicio Civil le ha dado a la CRC.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$9,65 millones de pesos y en cuentas por pagar \$10,6 millones.

El presupuesto de transferencias se cumplió en el 100%, girándose \$808,9 millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de contribución y \$18,3 millones a la Contraloría General de la República.

Concepto	Apropiación disponible	Ejecución	%
<b>A. Funcionamiento</b>	<b>5.654.000.000</b>	<b>5.505.755.017</b>	<b>97,4%</b>
<b>1. Gastos de personal</b>	<b>3.930.000.000</b>	<b>3.838.253.581</b>	<b>97,7%</b>
Servicios personales asoc. A nomina y contrib.	3.690.000.000	3.604.159.681	97,7%
Servicios personales indirectos	240.000.000	234.093.900	97,5%
<b>2. Gastos generales</b>	<b>896.600.000</b>	<b>840.177.298</b>	<b>93,7%</b>
Impuestos y multas	11.000.000	9.386.000	85,3%

Adquisición de bienes y servicios	885.600.000	830.791.298	93,8%
<b>3. Transferencias</b>	<b>827.400.000</b>	<b>827.324.138</b>	<b>100,0%</b>
<b>C. Inversión</b>	<b>3.580.000.000</b>	<b>3.381.397.654</b>	<b>94,5%</b>
1. Implementación del Sistema de Información	720.000.000	713.775.173	99,1%
2. Asesoría e investigación y consultoría	2.860.000.000	2.667.622.481	93,3%
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>9.234.000.000</b>	<b>8.887.152.671</b>	<b>96,2%</b>

**Tabla 16. Ejecución presupuestal de gastos al 31 de diciembre de 2009**

### Presupuesto de Inversión

En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 94,5%, alcanzando la cifra de \$3.381,3 millones, considerada muy satisfactoria.

Desde el año 2000, se vienen ejecutando dos proyectos de Inversión: uno destinado a financiar el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones, en el cual se invirtieron durante el año 2009 \$713,7 millones, correspondientes al 99,14% de lo previsto y, otro, correspondiente al tema de regulación para la convergencia de los servicios, en el cual se invirtieron \$2.667,6 millones, equivalentes al 93,27% del presupuesto.

En reservas presupuestales por concepto del proyecto de inversión quedaron \$130,5 millones y cuentas por pagar por \$ 78,3 millones. Reiterando lo manifestado, el gasto total de la Entidad ascendió en el año 2009 a \$8.887,1 millones, que representó una ejecución de 96,2%.

### 6.2.3. Recursos Humanos

Durante el año 2009, la Entidad realizó importantes actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano, las cuales se presentan a continuación:

#### Reestructuración de la planta de personal

En cumplimiento del mandato legal que mediante la Ley 1341 de 2009 se dio a la Entidad, la CRC preparó y tramitó ante las entidades estatales un proyecto de reestructuración administrativa, e igualmente gestionó los recursos presupuestales necesarios para su aprobación. Lo anterior con el fin de adecuar su estructura y su planta de personal para poder asumir a partir del año 2010 las nuevas funciones y responsabilidades que le fueron asignadas por la precitada Ley, y posteriormente también por la Ley 1369 de 2009, en relación con la regulación postal.

## Evaluación del Desempeño

En el año 2009, la CRC adoptó un nuevo sistema de evaluación de desempeño, basado en la aplicación de los Balanced Score Card Personales, los cuales fueron diseñados y adaptados para cada uno de los puestos de trabajo de la Entidad. Esta metodología cumple con las normas que a este respecto se han expedido para el personal de carrera, motivo por el cual el nuevo sistema fue puesto a consideración de la CNSC para que sea aprobado como Sistema Propio de Evaluación de Desempeño de los empleados de carrera de la CRC, y de este modo unificar los sistemas de la Entidad.

Para quienes ingresaron en periodo de prueba como producto de la convocatoria 001 del 2005, se establecieron los compromisos laborales de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil en los formatos Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño, y al terminar el periodo de prueba, se realizó la correspondiente evaluación, siendo éste superado satisfactoriamente por todos los funcionarios que fueron evaluados, quienes fueron: Ana María Gutiérrez, María del Socorro Martínez, Ismael Rojas Sandoval, Sandra Isabel Salazar Acosta y Zulma Walteros.

Durante el año 2009 también se adelantó la evaluación del desempeño para los funcionarios del nivel asesor, algunas de ellas con el propósito de asignar y/o reajustar primas técnicas no factor salarial. A continuación se relacionan los porcentajes de la asignación básica mensual, para los funcionarios que durante el año 2009 se les asignó o reajustó la prima técnica en mención:

<b>Funcionario</b>	<b>% de la asignación básica mensual</b>
Miguel Felipe Anzola	40%
Paola Andrea Bonilla	14%
Ricardo Ospina Noguera	15%
Mariana Sarmiento	25%
Mabyr Valderrama	14%
Diana Wilches Torres	25%
Lina María Duque	50%
Nicolás Silva	40%
María del Pilar Torres	12%

**Tabla 17. Funcionarios que recibieron o se reajustaron primas en el 2009**

## Formación, Capacitación y Bienestar

Se elaboró y ejecutó el Plan de Formación y Capacitación, con base en los requerimientos de la Entidad, con el aval de la Comisión de Personal de la Entidad y en cumplimiento de las normas legales vigentes. Dentro de las actividades realizadas cabe mencionar que se llevaron a cabo cuarenta y tres (43) capacitaciones, las cuales fueron evaluadas individualmente en términos de pertinencia para el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollan en la Entidad, superando en todos los meses la meta establecida.

Dentro del marco del Plan Anual de Bienestar y Estímulos de la entidad, se elaboró y dio cumplimiento a un Programa de Incentivos, el cual culminó con la expedición de la Resolución Interna No. 253 del 30 de noviembre de 2009, en la que se proclamaron a los mejores empleados. De otra parte, como mercedores de los incentivos pecuniarios, el Comité de Incentivos escogió los mejores equipos de trabajo y el porcentaje para los correspondientes incentivos pecuniarios, quedando de la siguiente manera:

- Primer lugar (30%): Atención al Cliente y Relaciones Externas.
- Segundo lugar (50%): se encuentran dos equipos que son: Mercados Relevantes (25%) y Organización de Foros Académicos (25%).
- Tercer lugar (20%): Gobierno en Línea.

## Vinculación de Personal

La vinculación de personal para el año 2009 se cumplió de acuerdo con los perfiles definidos en el Manual de Funciones de la CRC y en cumplimiento de requisitos para la vinculación de personal, realizando las inducciones y entrenamientos según los requerimientos presentados durante el período informado, en la vigencia 2009 se efectuaron seis (6) nombramientos en período de prueba en la planta global de personal de la CRC, producto de la Convocatoria 001 de 2005, así:

- Profesional Especializado 2028-17: Marcela Viviana Galeano Díaz.
- Profesional Especializado 2028-21: María del Socorro Martínez Pinto.
- Profesional Especializado 2028-17: Sandra Isabel Salazar Acosta.
- Profesional Universitario 2044-11: Ismael Rojas Sandoval.
- Profesional Universitario 2044-08: Zulma Walteros Avila.



- Profesional Especializado 2028-17: Gladys Yolanda Ramos Quintero.

De otra parte, se llevó a cabo el nombramiento de María del Pilar Torres Navarrete en el cargo Asesor 1020-15, posesionándose el día 17 de junio.

También se llevaron a cabo durante la vigencia del 2009, tres nombramientos de ascenso así:

- Zoila Consuelo Vargas Mesa, de Asesor 1020-17 a Asesor 1020-18, con funciones de Coordinadora Ejecutiva.
- Lina María Duque del Vecchio, de Asesor 1020-16 a Asesor 1020-17, con funciones de Coordinadora de Solución de Conflictos.
- Nicolás Mauricio Silva Cortés, de Asesor 1020-15 a Asesor 1020-16, continuando en la Coordinación del Centro de Conocimiento del Negocio.

Igualmente, es importante señalar que la Entidad ha venido vinculando a personal de carrera administrativa en período de prueba y realizando oportunamente sus evaluaciones para su ingreso a carrera, es así como la planta de personal presentó la siguiente composición al finalizar la vigencia del año 2009.

Nivel	Cargos provistos	Vacantes	Clase de vinculación
Directivo – Comisionados	Expertos 3	0	Período fijo
Asesor	20	0	Libre nombramiento y remoción
Profesional Especializado	6	1	Libre nombramiento y remoción(1) Con derechos de carrera (3) Nombramiento provisional (1) Nombramiento en período de prueba (1)
Profesional Universitario	5	1	Nombramiento provisional (3) Con derechos de carrera (2)
Técnico Administrativo	3	0	Nombramiento provisional
Secretario Ejecutivo	2	0	Nombramiento provisional
Conductor Mecánico	3	0	Nombramiento provisional

**Tabla 18. Composición Planta de personal a diciembre 31 de 2009**

Las novedades antes descritas fueron reportadas oportunamente al SUIP (Sistema Unificado de Información de Personal del Departamento Administrativo de la Función Pública).

### **6.3. Comunicación Externa**

Durante el año 2009, la Coordinación Ejecutiva desarrolló diferentes actividades de comunicación externa, cuyo propósito es mantener un canal idóneo de comunicación entre la CRC y los clientes, apoyando el antes, el durante y el después, de los proyectos de la Entidad.

#### **Actividades desarrolladas**

##### ***Eventos y foros realizados durante el año 2009:***

- Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Foro Redes en Convergencia.
- Taller de Cargue Masivo.
- XII Cumbre de Reguladores - Operadores REGULATEL / AHCJET, en el cual la CRC actuó como regulador anfitrión.
- Taller internacional de regulación de servicios multimedia de próxima generación.

##### ***Comunicados de prensa***

- Participación del Director Ejecutivo en el Foro de Andina Link.
- La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones presentó ante la Sala Plena de la H Corte Constitucional sus consideraciones jurídicas sobre la referencia a sus funciones regulatorias contenidas en la Sentencia T- 058 de 2009.
- CRT establece los criterios y condiciones para determinar mercados relevantes de Telecomunicaciones.
- CRT entrega resultados de la medición 2008 del nivel de satisfacción a los usuarios de telefonía móvil, fija e Internet.
- CRT adopta medidas para promover la competencia en mercados de Telecomunicaciones.
- CRT entrega resultados de acceso a Internet de colombianos en 2008.
- Sector de las telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$21.923 mil millones durante el 2008.
- Continúa el crecimiento del número de conexiones fijas y móviles a Internet en Colombia.
- Continúa el crecimiento del número de conexiones fijas y móviles a Internet en Colombia.

- Sector de las telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$21.923 mil millones durante el 2008.
- Suscriptores de Internet aumentaron más del 10% en el segundo trimestre de 2009.
- Sector de Telecomunicaciones alcanzó ingresos por \$11.3 billones en primer semestre de 2009.
- IV Taller Internacional sobre Regulación -Servicios Multimedia de Próxima Generación.
- CRC continúa regulando en beneficio de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Conexiones a Internet en Colombia se acercan a los 3 millones en el tercer trimestre de 2009.
- Llamadas perdidas no pueden ser cobradas por los operadores de telefonía fija y móvil.

Así mismo, la Entidad emitió las siguientes Cápsulas Informativas, las cuales fueron publicadas en la página Web:

- La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones rindió cuentas a la ciudadanía de la gestión realizada durante el 2008.
- El número de conexiones de Internet en Bogotá aumentó en 36% durante 2008.
- CRC participa en el congreso nacional de estudiantes de economía de la Universidad Javeriana de Cali.
- CRC asigna nuevo código para servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia.
- CRC participa en el seminario de la Universidad Externado sobre el impacto de la ley de tic en la industria de las telecomunicaciones.
- CRC participa en el seminario la nueva ley de TIC. Universidad del Rosario.
- XII Cumbre de Reguladores – Operadores REGULATEL / AHCJET
- CRT segundo lugar en Índice de Transparencia Nacional.
- La CRC intervino en la VIII Cumbre IRG Regulatel.
- Culmina con éxito la VIII Cumbre IRG REGULATEL.
- CRC participa en el Congreso Andicom 2009.
- IV Taller Internacional de regulación de servicios Multimedia de próxima generación.
- CRC consolida su compromiso con la calidad al recibir el mantenimiento de las certificaciones GP1000:2004 e ISO 9001:2008.
- CRC participó en Agenda Ciudadana – Protección al Usuario de Telefonía Celular.

- La CRC Participará en el 9 Simposio mundial para organismos reguladores.
- La CRC participó en el 9 Simposio Mundial para Organismos Reguladores.
- La CRC participa en el Seminario 50 años Ley de Competencia 1959 -2009.
- Aclaración sobre pronunciamientos de Comcel.

#### 6.4. Coordinación y Control de Procesos y Proyectos

El control de los procesos de la CRC se efectúa periódicamente mediante las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales tienen como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos y detectar oportunidades de mejora. Trimestralmente los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, envían a la Coordinación Ejecutiva el informe de desempeño del proceso, el cual permite conocer fortalezas, aspectos por mejorar, actividades desarrolladas durante el periodo evaluado, cumplimiento de los indicadores, análisis de riesgos y todos los aspectos propios de la operación de los procesos, aspectos que permiten al Director Ejecutivo y la Coordinadora Ejecutiva tomar decisiones para lograr un desarrollo óptimo de las funciones a cargo de la CRC.

#### 6.5. Organización de Sesiones de Comisión y Comités

La Gestión realizada durante el 2009, referente a este proceso se resume a continuación:

##### 6.5.1. Sesión de Comisión

La Sesión de Comisión de la CRC está conformada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los tres Comisionados de la CRC, y el Director del Departamento Nacional de Planeación o el Subdirector como Delegado. Actúa como secretario de la reunión el Coordinador Ejecutivo de la CRC, se reúne una vez al mes con el fin de atender las funciones que le han sido asignadas a la CRC por la Ley.

Durante el año 2009, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 25 oportunidades, 10 de ellas de manera extraordinaria y 6 virtuales. Durante las Sesiones fueron aprobadas 100 resoluciones y atendidos 10 temas informativos, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales	temas informativos
I	19	5	0
II	18	5	2

III	32	5	7
IV	8	8	1

**Tabla 19. Resoluciones aprobadas en Sesión de Comisión 2009**

Indicadores del proceso

*Eficacia:*

El indicador pretende determinar el nivel de planeación de los temas que se deben presentar en la Sesión de Comisión. El comportamiento del indicador en el año se especifica en la siguiente tabla.

Periodo	Temas Propuestos	Temas Agendados	Cumplimiento
1º	45	25	55,6%
2º	28	27	96,4%
3º	37	30	81,1%
4º	28	26	92,9%

**Tabla 20. Eficacia en Sesión de Comisión 2009**

*Eficiencia*

Mediante las herramientas de Gestión y de Tiempos se mide el porcentaje de ejecución de los recursos (horas) programados y solicitados para cada uno de los proyectos vigentes en la Entidad.

Periodo	Horas programadas	Horas solicitadas	Cumplimiento
1º	5146	5694	90%
2º	4189	4404	105%
3º	3495	4463	78,3%
4º	3143	3747	83,9%

**Tabla 21. Eficiencia en Sesión de Comisión 2009**

## 6.5.2. Comité de Comisionados

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

## Indicadores del proceso

### *Eficacia*

El objetivo es medir el grado de planeación de los temas que serán presentados al Comité de Comisionados:

Periodo	Temas Planeados	Temas agendados extemporáneamente	Cumplimiento
1º	78	4	95,1%
2º	60	0	0%
3º	106	0	0%
4º	89	0	0%

**Tabla 22. Eficacia en Comité de Comisionados 2009**

### *Eficiencia*

El objetivo es medir el tiempo que transcurre entre la aprobación de los documentos por el Comité de Comisionados y la radicación de salida de los mismos. El tiempo es medido en días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su aprobación.

Periodo	Días Hábiles Transcurridos	Temas aprobados	Días promedio por tema
1º	106	20	5,3
2º	29	7	4,1
3º	59	13	4,5
4º	91	21	4,3

**Tabla 23. Eficiencia en Comité de Comisionados 2009**

## 6.6. Centro de Sistemas de Información

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

Para efectos de adelantar las actividades a cargo, se han identificado las siguientes fortalezas:

- Cuenta con recurso humano capacitado para el desarrollo de las actividades que le han sido confiadas y la alta dirección de la CRC ha apoyado y estimulado al personal del área, lo cual ha

generado un ambiente de trabajo en equipo motivado hacia el logro de los objetivos de la entidad.

- La CRC cuenta con un proyecto de inversión denominado "Implementación del Sistema de Información del Sector de las Telecomunicaciones", el cual ha sido proyectado en forma adecuada en el Marco de Gasto de Mediano Plazo de la Entidad, de tal forma que tiene los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de las plataformas tecnológicas y sistemas de información que requiere la CRC.
- La Entidad cuenta con una plataforma tecnológica robusta, actualizada y de última tecnología, administrada en forma eficiente.
- El Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones, SIUST, ofrece facilidades para la consulta y uso de información relevante del sector por parte de los diferentes usuarios y se mantiene permanente actualizada en relación con la normatividad vigente.
- Se ha definido y socializado un programa de actualización y verificación de datos, con base en el cual es posible asegurar la permanente actualización de la Página Web de la Entidad, de la Intranet y del SIUST.

### **6.6.1. Actividades Realizadas**

Durante el año 2009 se adelantaron las siguientes actividades:

1. En el mes de enero de 2009, entró en funcionamiento el Sistema de información Integrado del Sector de las Telecomunicaciones en Colombia, SIUST, en el Centro de Datos del Programa Gobierno en Línea y, en conjunto con la firma Synapsis, se adelantó la liquidación del contrato con la UIT para el alojamiento del Sistema.
2. Teniendo en cuenta que en el Centro de Datos de Agenda de la Conectividad, no hay sistema de preproducción, se adquirió e instaló un equipo para contar con el ambiente de pruebas de la Comisión. Igualmente, se adecuaron los procedimientos administrativos requeridos para el funcionamiento del SIUST en la nueva plataforma.
3. Entraron en funcionamiento todas las modificaciones definidas en la Resolución CRT 1940 de 2008, las cuales modificaron todos los formatos únicos, es decir: Internet, Portador, Calidad de los Servicios, Internet Móvil y Protección a Usuarios. Igualmente se desarrollaron otros nuevos, como los de uso de numeración y solicitud de numeración.

4. Dando cumplimiento al programa de Gobierno en Línea, se implementaron en la página Web de la Entidad, los siguientes servicios, para dar cumplimiento al 100% de la ejecución de las fases definidas por el programa Gobierno en Línea:
  - Acceso vía WAP/PDA
  - Envío de mensajes SMS
  - Página en Idioma Inglés
  - Consulta del estado de los trámites
  - Tiempo de respuesta de los trámites
  - Medición de satisfacción de los usuarios
  - Se habilitó una funcionalidad para que los usuarios puedan navegar en el sitio Web de forma personalizada de acuerdo a sus necesidades.
  - Se revisó y se adaptó el sitio Web con los estándares internacionales de accesibilidad, en lo relacionado con las prioridades de nivel 1 y 2 del W3C.
  - Se mejoraron las herramientas de foros y listas de correo, haciéndolo más amigable para los ciudadanos.
5. Se contrató y entró en servicio el canal Internet de 10 Mb para la sede de la Comisión.
6. En el mes de agosto se puso en producción la funcionalidad de envío de alarmas de contratación en el sistema OnBase, este control permite hacer seguimiento a los tiempos que se tarda un trámite de contratación se cumplir todas las instancias en el sistema hasta su impresión y firma.
7. Durante el tercer trimestre se actualizó el controlador de dominio y servidor de Exchange para poder recibir correos electrónicos a través del nuevo dominio crcom.gov.co además de crt.gov.co, se instaló una herramienta para la administración de parches Microsoft y se realizaron actualizaciones de antivirus y antispam para proteger la red interna.
8. Se adquirió e instaló un firewall para la entidad, el cual permite asegurar con mayor precisión el tráfico desde y hacia Internet y de esta forma garantizar la mejor prestación de los servicios de red para los usuarios.
9. En cumplimiento de la Resolución CRC 2229 de 2009, durante el mes de diciembre de 2009 se desarrolló el módulo de Registro de Números Excluidos en el SIUST, en el cual los usuarios pueden inscribir de forma gratuita su número de abonado móvil, con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto y/o mensajes multimedia con fines comerciales y publicitarios. Este módulo entró en producción a partir del 1º de enero 2010.
10. A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 se inició en el SIUST el desarrollo del nuevo módulo de Contribución que deben pagar todos los proveedores sometidos a la



regulación con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación por parte de la Comisión. En el mes de septiembre entró en producción la primera fase del proceso, consistente en el registro de los ingresos entre enero y julio de 2009 de los prestadores de los servicios de TPBC, TMC, PCS, Trunking, Valor Agregado y Portador. Para el mes de enero entró en producción la segunda fase del módulo consistente al cálculo de la primera cuota de contribución a partir de la tarifa establecida para la vigencia 2010. Durante los meses de enero y febrero de 2010 se ha venido desarrollando el módulo para el pago de la segunda cuota de contribución con el respectivo cálculo de intereses.

11. Se realizó la adquisición e implementación del sistema de nomina y gestión del recurso humano, durante enero y febrero de 2010 se finalizará la puesta en producción de las interfases con los otros sistemas de información.
12. Se finalizó la compra de 57 computadores para los usuarios de la Entidad, los cuales se instalaron a todos los usuarios.
13. Se contrató el estudio de seguridad y pruebas de vulnerabilidad a la infraestructura de la Entidad. Estas pruebas fueron realizadas por parte una empresa especializada, y de acuerdo a las recomendaciones obtenidas, se están aplicando mejoras para garantizar la seguridad en la operación por parte de todos los usuarios.
14. Con el propósito de darle mejores herramientas a los colaboradores de la Entidad para el cumplimiento de su funciones, se realizaron las siguientes compras de equipos:
  - Una impresora para la Coordinación Ejecutiva.
  - Un video beam para apoyar las reuniones de la Entidad.
  - Un access point para configurar una red inalámbrica con altos niveles de seguridad en la Entidad.
  - Se compraron dos computadores portátiles.
  - Se amplió la planta telefónica para conectar más extensiones.

### 6.6.2. Indicadores del proceso

Los indicadores de gestión del Centro de Sistemas de Información, se cumplieron de la siguiente manera:

- Ejecución del Presupuesto

La ejecución presupuestal del proyecto de inversión a cargo del Centro de Sistemas de Información para el año 2009 fue de 99%, dando cumplimiento a los objetivos propuestos para el año y a la meta establecida del 95%.

- Disponibilidad de servicios centrales

Durante el año 2009, en los meses de febrero, mayo y junio no se cumplió la meta establecida debido a problemas presentados con la Página Web y en septiembre debido a una falla de seguridad en la que se instaló una aplicación no autorizada en el PC de un usuario, y se presentó una indisponibilidad de servicios centrales durante un tiempo de 6 horas. Ante las indisponibilidades presentadas, se documentaron acciones correctivas con planes de acción para estabilizar los servicios centrales y se evidenció que las fallas no se volvieron a presentar.

- Cumplimiento Plan de Producción.

Durante el primer trimestre de 2009, este indicador se encontró por debajo de la meta del 95% establecida, este incumplimiento se presentó por un inconveniente detectado en la configuración del servicio SMTP entre la Agenda de Conectividad y la CRC. Se documentó una acción correctiva para solucionar este inconveniente, dando cumplimiento a la meta establecida para los demás periodos del año 2009.

- Eficiencia de la elaboración del informe de Internet.

Durante el año 2009, se dio cumplimiento al indicador, resaltando que la meta se redujo de 20 a 15 días para la entrega de la información y el cumplimiento a partir del segundo trimestre del año fue por debajo de los 15 días.

- Satisfacción cliente interno

Este indicador se calcula semestralmente cuando se realiza la encuesta de satisfacción al usuario interno, teniendo en cuenta que la encuesta realizada en el mes de Mayo no cumplió la meta establecida, se documentó una acción correctiva donde se evaluaron las causas y un plan de acción que incluyó la compra de computadores, mejora en la velocidad del canal de Internet, mejora de la plataforma interna, compra de impresoras, entre otros, la segunda encuesta se realizó a finales del mes de enero de 2010 y el resultado fue del 92,3% cumpliendo así la meta establecida para el año 2009.

- Desarrollo de nuevos contenidos y funcionalidades

Dada la dinámica existente en la normatividad del sector, lo que obliga a estar continuamente modificando los formularios de envío de información al SIUST y creando nuevos módulos y funcionalidades, se plantea una planeación de actividades correspondientes a nuevos desarrollos con periodicidad trimestral. De esta manera, es posible dar respuesta oportuna a los requerimientos de nuevos desarrollos y estar siempre actualizados con los cambios normativos.

Para el año 2009 se estableció una meta del 90% dando cumplimiento a los desarrollos programados para el año.

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**

Director Ejecutivo

AMG/DWT/ZVM