

CRC

Informe de Gestión 2010

Febrero 2011



Libertad y Orden

1.	PLAN ESTRATÉGICO	4
1.1.	Concepto Global	4
1.2.	Misión	4
1.3.	Visión	4
1.4.	Temas Estratégicos.....	4
1.4.1.	Protección al Usuario	4
1.4.2.	Escenarios Competitivos.....	5
1.4.3.	Desarrollo de la conectividad y acceso a la sociedad de la información.....	5
1.4.4.	Desarrollo Organizacional.....	5
2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRC.....	6
3.	AGENDA REGULATORIA 2010.....	8
4.	LOGROS DE LA COMISIÓN DURANTE EL AÑO 2010.....	11
4.1.	Cumplimiento de la Agenda Regulatoria	11
4.2.	Gestión estratégica	12
4.3.	Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.....	12
4.4.	Resultados en la medición del Índice Nacional de Transparencia por Colombia.	14
4.5.	Simposio Mundial de Reguladores.....	14
4.6.	Presidencia de Regulatel para el 2011.....	15
4.7.	Eventos académicos realizados por la CRC	15
4.8.	Ejecución Presupuestal	16
4.9.	Obtención recursos presupuestales 2010.....	17
4.10.	Proceso de compra de la sede administrativa de la CRC	17
4.11.	Reestructuración de la Planta de la CRC	18
5.	GESTIÓN PROCESOS MISIONALES	19
5.1.	Regulación de Mercados.....	19
5.1.1.	Estudios y Proyectos en Desarrollo	19
5.2.	Regulación de Infraestructura	25
5.2.1.	Estudios y Proyectos en Desarrollo	25
5.3.	Regulación Postal	30
5.3.1.	Estudios y Proyectos en Desarrollo	30
5.4.	Atención al Cliente y Relaciones Externas.....	35
5.4.1.	Procedimiento de Atención al Cliente	36
5.5.	Solución de Conflictos	38
5.5.1.	Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso	38

5.5.2.	Actividades desarrolladas relativas a seguimiento a procesos judiciales	42
5.5.3.	Metodología de Facturación y Recaudo	44
5.5.4.	Indicadores del Proceso	45
5.6.	Centro de Conocimiento de la Industria	48
5.6.1.	Estudios y proyectos en desarrollo	48
5.6.2.	Estudios Adelantados	57
5.6.3.	Indicadores del Proceso	58
6.	COORDINACIÓN EJECUTIVA	60
6.1.	Estudios y proyectos en desarrollo	60
6.2.	Centro de Sistemas de Gestión	61
6.2.1.	Contratación	61
6.2.2.	Gestión Financiera	71
6.2.3.	Recursos Humanos	80
6.2.4.	Centro de Sistemas de Información	84
6.3.	Comunicación Externa	88
6.4.	Coordinación y Control de Procesos y Proyectos	89
6.5.	Organización de Sesiones de Comisión y Comités	90
6.5.1.	Sesión de Comisión	90
6.5.2.	Comité de Comisionados	91

1. PLAN ESTRATÉGICO

En el transcurso del año 2010, la Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del plan estratégico formulado para el período 2010-2014, el cual se describe a continuación:

1.1. Concepto Global

Las comunicaciones 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 de comunicaciones en Colombia, la CRC cumple la misión de promover la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos, con el fin de proteger a los usuarios y generar condiciones que permitan la conectividad para que la población tenga acceso a la sociedad de la información.

1.3. Visión

En el año 2014, a través de la ejecución integral de sus agendas regulatorias anuales, la CRC habrá generado, de manera oportuna y efectiva, las condiciones regulatorias para que el mercado de comunicaciones en Colombia funcione en competencia, promoviendo el acceso de la población a la sociedad de la información y el uso de las TIC en condiciones de seguridad.

Todas sus actuaciones estarán fundamentadas en sus principios y valores, y seguirá siendo una entidad reconocida por su profesionalismo, imparcialidad, transparencia 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, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento.

1.4.2. Escenarios Competitivos

Objetivos asociados:

- Consolidar un marco regulatorio acorde con la convergencia y atendiendo las necesidades de la sociedad de la información.
- Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
- Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.

1.4.3. Desarrollo de la conectividad y acceso a la sociedad de la información

Objetivos asociados:

- Contribuir al desarrollo de políticas de Estado que promuevan el acceso y uso de las TIC por parte de toda la población.
- Apoyar la implementación y consolidación de la estrategia nacional de Ciberseguridad.
- Contribuir al desarrollo sostenible en materia ambiental a través del uso de las TIC.

1.4.4. Desarrollo Organizacional

Objetivos asociados:

- Contar con un talento humano competente, comprometido y compatible con la cultura organizacional.
- Fortalecer la gestión estratégica, dentro de una estructura organizacional adecuada.
- Contar con el soporte y las herramientas tecnológicas necesarias.

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 del 19 de enero de 2010.

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

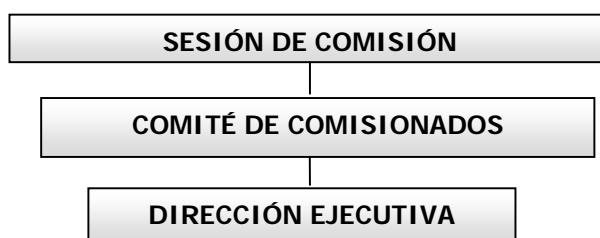


Gráfico 1. Estructura Organizacional de la CRC

Las funciones misionales¹ 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 y mediante la Resolución 066 de 2010 por la cual se establece y organiza los Grupos Internos de Trabajo de la siguiente manera:

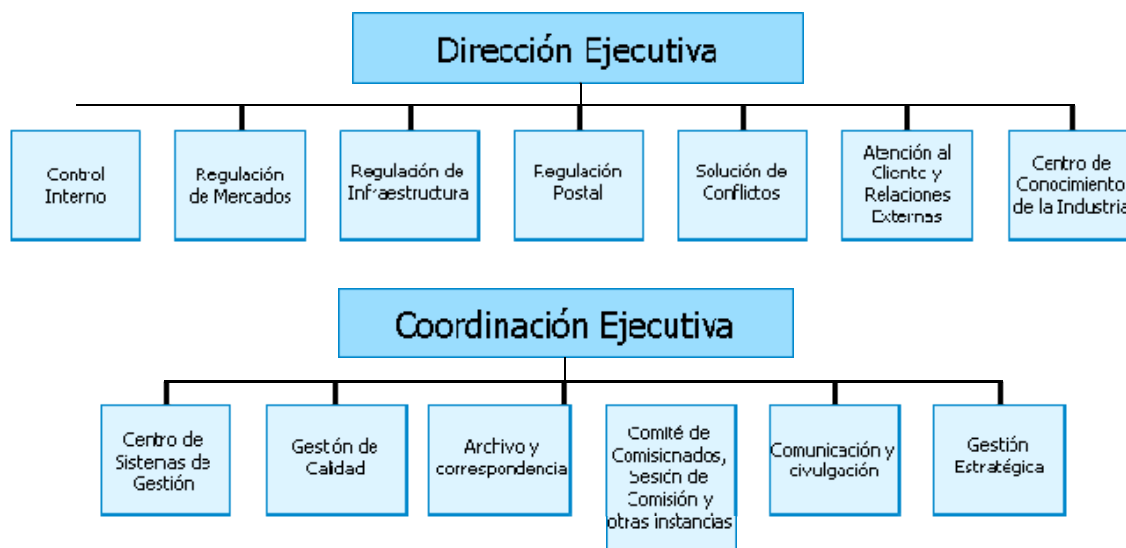


Gráfico 2. Estructura de Procesos.

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

2. AGENDA REGULATORIA 2010

En el marco del Plan Estratégico 2010-2014, el cual establece la misión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- de promover la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos, con el fin de proteger a los usuarios y generar condiciones que permitan la conectividad para que la población tenga acceso a la sociedad de la información, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto 2696 de 2004, la CRC publicó la Agenda Regulatoria para el año 2010 el 28 de diciembre de 2009 con un total de 13 proyectos regulatorios generales, asociados a los objetivos estratégicos de la Entidad.

Durante el año 2010, se realizaron tres modificaciones a la agenda regulatoria:

La primera en el mes de febrero de 2010, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009, donde se hace necesario introducir modificaciones en consideración a las competencias otorgadas a la CRC por la citada Ley en materia de servicios postales, a efectos de precisar en mayor detalle los diferentes proyectos regulatorios que adelantaría la Comisión sobre el particular, quedando así con un total de 16 proyectos regulatorios de carácter general.

En junio 30 de 2010, se presenta nuevamente una modificación a la Agenda Regulatoria establecida por la Comisión, donde se indican los proyectos que se modifican, ya sea en cuanto a su alcance y/o en su cronograma de ejecución, así como los proyectos que se incluyen y aquéllos que no presentan modificación alguna frente a la agenda establecida, exponiendo para cada uno de ellos las diferentes actividades que se han adelantado en su desarrollo, así como aquéllas que serán ejecutadas de acuerdo con la planeación de los mismos.

La última modificación de la agenda regulatoria de 2010, se presentó el 4 de octubre de 2010, en este contexto el desarrollo de algunos de los proyectos de la Agenda Regulatoria 2010, la publicación de los documentos de análisis y la retroalimentación que se ha venido obteniendo del sector, así como el resultado de diversas reuniones sostenidas con agentes del sector, permitieron vislumbrar la necesidad de modificar y reestructurar el desarrollo de algunas de las iniciativas regulatorias. Así mismo, se tuvo en cuenta la necesaria articulación que debe existir entre los objetivos de política sectorial con los desarrollos regulatorios por parte de esta Entidad.

Por otra parte, a medida que se avanzó en los análisis e investigaciones de los proyectos regulatorios, se identificó la pertinencia de realizar procesos específicos de discusión de algunos

proyectos mediante la realización de mesas de trabajo y reuniones sectoriales, de tal forma que se pudiera alimentar el desarrollo de otras iniciativas que necesitan tales avances como insumo para las definiciones regulatorias a que haya lugar. Lo anterior, implicó la necesidad de establecer una secuencia en determinadas discusiones y definiciones regulatorias, en particular en lo que respecta a los proyectos en materia de regulación de infraestructura.

De acuerdo a lo anterior, la Agenda Regulatoria para el año 2010 quedó consolidada de la siguiente manera:

1. Definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia.
2. Implementación de la portabilidad numérica.
3. Impacto del marco regulatorio.
4. Compilación normativa.
5. Metodología de medición del NSU de TPBCL y TPBCLE.
6. Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales.
7. Revisión reporte de información.
8. Regulación de redes en convergencia.
9. Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios.
10. Comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones.
11. Oferta mayorista y de elementos de red desagregados.
12. Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones.
13. Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales.
14. Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales.
15. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales.
16. Régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales.

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 2010.

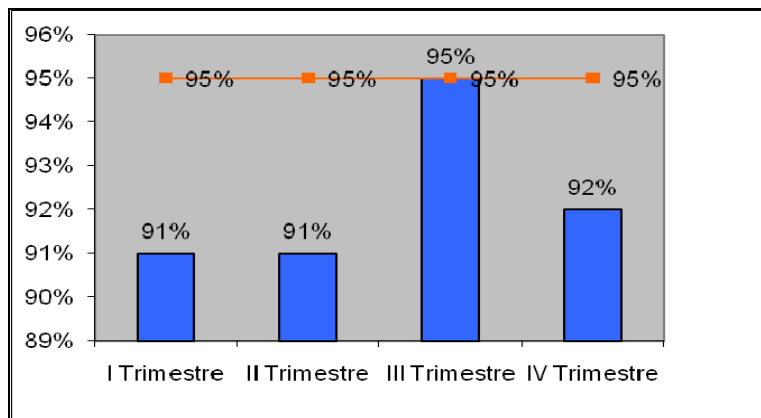


Gráfico 3. Cumplimiento Agenda Regulatoria 2010

3. LOGROS DE LA COMISIÓN DURANTE EL AÑO 2010

3.1. Cumplimiento de la Agenda Regulatoria

Teniendo en cuenta que durante el año 2010 se inició el proceso de implementación regulatoria por parte de la CRC de los nuevos marcos legales en materia del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como del sector Postal, de que tratan las Leyes 1341 y 1369 de 2009, respectivamente, se destacan la finalización de diversos proyectos regulatorios, como se explicará en detalle más adelante, que conllevaron el establecimiento de medidas regulatorias pro-competitivas por ejemplo en el mercado de larga distancia internacional entrante y respecto de las condiciones de prestación de la instalación esencial de facturación y recaudo y el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, y además de medidas regulatorias en beneficio de los usuarios por ejemplo en cuanto a la implementación de la portabilidad numérica móvil en el país, frente al establecimiento de obligaciones de mediciones y de cargas de información para el monitoreo regulatorio que adelanta la CRC con miras al establecimiento de parámetros de calidad en cuanto al servicio de acceso a Internet y, finalmente, respecto de las adecuaciones realizadas de manera prioritaria en el régimen de protección de los derechos de los usuarios en aspectos claves como la transferencia de saldos en tarjetas prepago o las cláusulas de permanencia mínima.

Adicionalmente, es de destacar que en el primer año de ejercicio de las facultades regulatorias de la CRC para el sector postal, esta Entidad desarrolló diversas iniciativas orientadas al establecimiento de medidas regulatorias pro-competitivas y en beneficio de los usuarios en el mercado postal.

En todo caso, debe resaltarse que varias de las iniciativas regulatorias adelantadas por la CRC durante el año 2010, respecto del sector de TIC y de Postal, serán finalizadas durante el año 2011 en razón a la necesidad de efectuar análisis adicionales y de llevar a cabo espacios de discusión e interacción adicionales con los agentes del sector, a través de la expedición de decisiones regulatorias que conllevarán a dinamizar las condiciones de competencia en los mercados de TIC y de Postal así como la adecuada protección de los derechos de los usuarios, dentro del contexto legal de las Leyes 1341 y 1369 de 2009, como se explicará también más adelante.

3.2. Gestión estratégica

A comienzos del año 2010 se revisó la estrategia de la Comisión a partir de la entrada en vigencia de las Leyes 1341 y 1369 de 2009, se adecuó el mapa estratégico y se establecieron los indicadores que medirían la gestión del año.

A partir de la aprobación del mapa corporativo se diseñaron y aprobaron los desdoblamientos para cada proceso así como los desdoblamientos individuales.

Durante el año 2010 la gestión estratégica se integró con el sistema de gestión de calidad unificando los indicadores y permitiendo que los análisis sean insumo para reportar la información a los dos sistemas. Adicionalmente, se establecieron Reuniones de Análisis Estratégico (RAE) trimestrales para hacer seguimiento a la gestión. En estas reuniones se realiza seguimiento de los siguientes temas:

- Revisión del cumplimiento de la estrategia
- Mejora continua
- Indicadores y análisis de datos
- Análisis de Riesgos

En estas RAE se cuenta con la participación de todos los funcionarios, asignados de acuerdo con la cantidad de horas trabajadas en cada proceso durante el periodo.

Con la información analizada en las RAEs, se realiza un informe de desempeño, el cual es presentado a la Dirección Ejecutiva, donde se consolidan los informes de entrada y salida por la Dirección, en los cuales se establecen los lineamientos que debe tomar la Entidad en materia de Calidad y Gestión Estratégica.

3.3. Certificación de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, como resultado del proceso de mejoramiento continuo, recibió por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, el mantenimiento de las certificaciones NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, que la fortalecen 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.

En dicha auditoria, se obtuvo la ampliación del alcance a los servicios postales, función asignada a la CRC por la Ley 1369 de 2009, el cual quedó así: *"Prestación de servicios de: Regulación y asesoría, solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones y entre operadores de servicios postales, atención al cliente, investigación y desarrollo y participación internacional para los servicios de telecomunicaciones bajo su responsabilidad"*.

En el informe del Ente Certificador se resalta como aspectos fuertes del sistema los que se describen a continuación:

- Planificación del sistema de calidad a través del balance Scorecard que les permite la alineación con los objetivos de cada uno de los procesos.
- Liderazgo, compromiso de los líderes de los procesos y la colaboración del personal que apoya las diferentes actividades, tomando el Sistema de Gestión de Calidad, como una oportunidad de mejora Institucional en cumplimiento de sus objetivos misionales.
- El establecimiento de la política de calidad, en armonía con el objetivo de la Entidad, ofrece un marco de referencia que permite la orientación estratégica para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los informes de desempeño trimestral de los procesos elaborados por los líderes, en los cuales se indican las fortalezas, debilidades del proceso, lista de actividades, oportunidades de mejora, necesidades de recursos para mejorar la eficacia, eficiencia y la efectividad del proceso, medición y análisis de datos y planes de mejoramiento, lo cual muestra el compromiso y la gestión en el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- La relación del impacto de la reglamentación versus el costo de la misma, la cual es de cinco veces, lo cual muestra el beneficio económico del marco regulatorio en el país.
- El seguimiento de cada uno de los proyectos, que permite asegurar el cumplimiento de los cronogramas establecidos. Así mismo la identificación de estado de cada uno de los proyectos y la trazabilidad, que permite asegurar el rápido acceso a la información relacionada en cada uno de ellos.
- Portal Único de Contratación: A través de este instrumento se establece convocatoria pública, donde se caracterizan los productos y/o servicios, y los diferentes proveedores disponibles, permitiendo el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad y garantizando una selección objetiva.

- El establecimiento de la política de administración de riesgos que permite blindar a los procesos de posibles eventos que pueden afectar el objetivo en el cumplimiento de los mismos.
- La intervención del Comité de Comisionados en el proceso de vinculación de personal de libre nombramiento y remisión de acuerdo a las competencias laborales del aspirante en relación a la vacante existente, dando transparencia a este ejercicio.
- La utilización de la herramienta SAS para el manejo de los requerimientos de los clientes internos, en lo relacionado con la tecnología, lo cual les ha permitido el seguimiento y control de los mismos y mejoramiento en los tiempos de respuesta.

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

3.4. Resultados en la medición del Índice Nacional de Transparencia por Colombia.

La CRC ha continuado mostrando muy buenos resultados en la medición del Índice de Transparencia Nacional, de acuerdo con los resultados entregados en el mes de diciembre de 2010 por la Corporación Transparencia por Colombia, que mediante la evaluación del Índice de Transparencia Nacional durante el año, analizó los riesgos de corrupción de 137 Entidades, entre las que se encuentran entes de las ramas Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Organismos de Control, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, entre otras.

3.5. Simposio Mundial de Reguladores

En mes de noviembre de 2010, Colombia tuvo el honor de ser designado como sede oficial para la realización de la XI versión del Simposio Mundial de Reguladores y la IV edición del Foro Global de Líderes de la Industria. Dichos eventos son auspiciados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y será la primera vez que los mismos serán realizados en América Latina. El Simposio Global de Reguladores es un evento que realiza desde el año 2000 la UIT con el objetivo principal de fortalecer el intercambio de experiencias entre los reguladores de los 192 Estados que componen la Unión y es el escenario a nivel mundial más importante para los organismos reguladores de telecomunicaciones. Las reuniones suscritas dentro de este espacio motivan un diálogo constructivo entre los reguladores y los depositarios claves de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC: sector privado, inversionistas y usuarios.

De manera conjunta con el Simposio Mundial de Reguladores, se realizará el Foro Global de Líderes de la Industria. Dicho evento reúne desde el año 2008 a presidentes y altos directivos de la industria de TIC para debatir una amplia diversidad de temas, haciendo énfasis en temas de interés, enfocándose principalmente en aquellos obstáculos que frenan el desarrollo.

3.6. Presidencia de Regulatel para el 2011

Colombia asumirá a partir de finales del segundo semestre de 2011, la presidencia del Foro latinoamericano de entes reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL, decisión que fue adoptada en la XIII Plenaria Regulatel el año pasado en República Dominicana. Lo anterior, permitirá que la CRC siga liderando a nivel regional diversas iniciativas de interés común para los organismos reguladores que hacen parte del Foro y en especial en el marco de su agenda regulatoria, además de constituirse en un referente importante con miras a su posicionamiento internacional.

3.7. Eventos académicos realizados por la CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, en su deseo de promover espacios académicos para el intercambio de conocimientos fundamentales para la evolución del mercado de las telecomunicaciones en Colombia llevó a cabo, en mayo de 2010, un foro sobre el impacto de las TIC en la economía del país.

El objetivo de este foro fue generar, desde la perspectiva académica y regulatoria, una instancia de análisis, discusión y reflexión de los temas objeto de mayor debate con relación al desarrollo económico del país, en especial en lo relativo al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-.

Para tal efecto, se abordaron entre otros asuntos, la inversión en TIC y el crecimiento económico en Colombia; la nueva cadena de valor en TIC y la interacción entre sus agentes; la innovación en las aplicaciones de las TIC para el crecimiento económico; las TIC como factor transversal de dinámica, innovación y competitividad en otros sectores de la economía; el comercio electrónico en Colombia como un nuevo modelo de negocio y se finalizó con las perspectivas de mercado en provisión de contenidos y aplicaciones en Colombia.

Adicionalmente, esta Entidad adelantó el V Taller Internacional sobre Regulación, cuya temática para año 2010 giró en torno a la Compartición de Infraestructura para el Despliegue de las TIC: Estrategias y Oportunidades, el cual contó con la participación de importantes tratadistas y autoridades nacionales e internacionales de Europa y América. Este evento se llevó a cabo durante los días 25 y 26 de Octubre de 2010 en el Salón Imperial del Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

En términos generales, el desarrollo del taller se enfocó en conocer una panorámica de la regulación de la compartición de infraestructura tanto a nivel local como desde una perspectiva internacional, observando casos prácticos sobre el tema referido. Con base en lo anterior, se finalizó el citado Taller con una mesa redonda en el que participaron todos los oradores invitados y, además, se abrió el espacio para que los asistentes al evento expresarán sus puntos de vista e inquietudes sobre el particular.

Así mismo la CRC organizó el Foro Internacional Sobre operadores Móviles Virtuales. Dicho evento se celebró el día 22 de noviembre en el club Metropolitan en la ciudad de Bogotá. En dicho foro se destacó que la operación móvil virtual, es una realidad palpable en el país, que demuestra la disposición de nuevos actores de ser partícipes activos en el sector de las Tic, así como la posibilidad para los actuales proveedores de redes y servicios móviles de acceder a nuevas oportunidades de negocios, maximizando, de esa manera, la utilización de sus redes, dentro del marco legal a través de la Ley 1341 de 2009.

La Comisión ratificó el constante compromiso del regulador para adelantar los análisis regulatorios pertinentes sobre la materia, contemplados en la Agenda Regulatoria 2011 y apoyar escenarios que conlleven a una mayor competencia del mercado de las Tic en el país, en particular el mercado móvil, mediante medidas que puedan potenciar, aún más el desarrollo de nuevas oportunidades de prestación de servicios, contenidos y aplicaciones convergentes para el sector.

3.8. Ejecución Presupuestal

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2010 fue de 93.38%, el presupuesto total ascendió a \$15.765 millones frente a una apropiación de \$9.234 millones con respecto al año anterior. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$8.614,9 millones, registrando una ejecución

de 91.29%. En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 96%, alcanzando la cifra de \$6.856,8 millones, considerada muy satisfactoria.

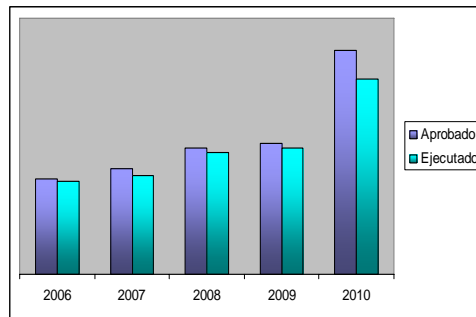


Gráfico 4. Ejecución Presupuestal 2006 - 2010

3.9. Obtención recursos presupuestales 2010

Mediante la Resolución CRC 2264 de diciembre de 2009, se fijó la tarifa de contribución para la vigencia del 2010, en el 0.090436%, la cual debían pagar las entidades sometidas a regulación. De la contribución causada para el año 2010, por la suma de \$14.745,8 se recaudó la suma de \$14.742 que representa el 99,99% quedando pendiente el recaudo de la suma de \$3 millones, valor de capital más los intereses de mora. El total de la cartera de la CRC asciende a la suma de \$10.9 millones, incluidos intereses de mora.

Los ingresos recaudados provenientes por contribución ascendieron en el año 2010 a la suma de \$14.742 millones, frente a \$7.610 millones del año anterior, lo que representó un aumento de 193,71%. De otra parte, en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por la suma de \$200 millones.

3.10. Proceso de compra de la sede administrativa de la CRC

En enero de 2010, cuando se concretó la imposibilidad de titularización de las oficinas del Edificio Palma Real, la CRC se encontró en una difícil situación debido a que su única alternativa era ubicar, antes de la entrada en vigencia de la Ley de Garantías Electorales, un inmueble para arrendar. Es así como, en el mes de enero del año 2010, la CRC, tomó en arriendo las actuales oficinas, ubicadas en la carrera 7 con calle 77, en la Torre Siete 77, piso 9 y parte del 10, con un área de

1.062 m², con las limitaciones inherentes de adecuar 1.062 M² de oficinas en obra gris con lo que se tenía presupuestado para la remodelación de la sede anterior.

Ante esta situación que pone en riesgo la estabilidad administrativa de la Entidad y dado que después de 15 años de existencia y de funcionar en 5 sedes diferentes no se cuenta con una sede propia, la Entidad tomó la determinación de realizar la gestión de los recursos para adquirir una sede. Así, durante el año 2010 inscribió un proyecto de Inversión para la compra, adecuación y remodelación de una sede, por lo que para la vigencia del año 2011, mediante Decreto 4803 de 29 de diciembre de 2010, por el cual se liquidó el presupuesto General de la Nación, a la Entidad le fueron aprobados recursos por la suma de \$3.386,1 millones para adelantar la compra, y durante el año 2011 se solicitaran los recursos necesarios que le permitirán adquirir la sede en su totalidad durante el año 2012 y que de esta manera le permita dar adecuado y oportuno cumplimiento a las responsabilidades que le han sido conferidas en las Leyes 1341 y 1369 de 2009.

Para la adquisición de la sede, la Comisión de Regulación de Comunicaciones viene desarrollando un estudio de mercado sobre la disponibilidad de inmuebles en la ciudad con las características requeridas, con un área entre 1000 y 1300 mts², con el propósito de contar con espacios suficientes para reuniones de trabajo con los operadores y demás clientes externos, que además permitan un diseño de oficinas que ofrezca condiciones mínimas a los colaboradores de la CRC, asunto que ha sido siempre un factor importante, dentro de las políticas de la CRC, frente a su recurso humano.

3.11. Reestructuración de la Planta de la CRC

Para la vigencia 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 CRC llevó a cabo con éxito la implementación de la nueva planta de personal, la cual permitió optimizar el desarrollo del sistema de calidad y la efectividad de cada uno de los procesos de la Comisión, mediante la vinculación de profesionales idóneos y competentes y con un alto perfil técnico.

4. GESTIÓN PROCESOS MISIONALES

4.1. Regulación de Mercados

Detectar fallas del mercado, mediante el diseño y desarrollo de acciones que las corrijan, con el propósito de promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios.

4.1.1. Estudios y Proyectos en Desarrollo

“REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FRENTE A LA LEY 1341 DE 2009”

Con relación al proyecto de revisión integral del marco regulatorio de protección de los derechos de los usuarios, concebido en el año 2009 con el fin de 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 y las ofertas y prácticas comerciales que han surgido con ocasión de la convergencia de servicios.

Dado que este proyecto fue planeado para desarrollarlo en dos (2) fases, a continuación se presentan los resultados alcanzados en cada fase:

Fase I. Consistió en la revisión de la vigencia del régimen actual de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios a la luz de la Ley 1341 de 2009. Luego de los correspondientes estudios y discusiones con el sector se expidió la Resolución 2554 del 24 de mayo de 2010, mediante la cual se modificaron los artículos 78 y 79 de la Resolución 1732 de 2007, se derogó el artículo 85 de la misma norma y se precisó que por virtud de la inaplicación de la Ley 142 de 1994 en razón a la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 las reglas contenidas en los artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106 de la Resolución CRT 1732 de 2007 debían excluirse del régimen.

Fase II. Esta fase comprende el estudio de manera detallada e integral, del régimen de protección de los derechos de los ciudadanos como usuarios de comunicaciones en el marco de las TIC.

- En una primera etapa se adelantó la revisión de temas de protección al usuario que en su oportunidad se consideraron prioritarios en aras de la protección de los usuarios. Luego de la debida discusión con el sector fue expedida la Resolución CRC 2595 del 10 de agosto de 2010. Así las cosas, con esta medida se ajustaron las disposiciones asociadas a la cláusula de permanencia mínima, transferencia de saldos, mecanismos para la presentación de PQRs y la facturación de consumos asociados a terceros proveedores de servicios, razón por la cual se modificaron los artículos 7, 16, 44, 55, 75 y 81 de la Resolución CRT 1732 de 2007. Así mismo, se derogó lo dispuesto en el artículo 92 de dicha resolución, por tratarse de una regla diferencial frente a los servicios distintos de los de telefonía fija.
- En una segunda etapa de la fase II se adelantó la revisión la Resolución 1732 de 2007 frente a aspectos relevantes de las experiencias internacionales (entre ellos protección de datos y empaquetamiento de servicios), la legislación colombiana, las principales causales de reclamación de los usuarios, los aspectos de menor calificación en las mediciones del NSU y la convergencia de redes y servicios. Como resultado de ello se presentó al sector, el 4 de noviembre de 2010 la propuesta regulatoria de régimen de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones. De manera complementaria se realizaron reuniones con Proveedores y Organizaciones de Usuarios para informar y discutir la propuesta regulatoria. Actualmente, la CRC se encuentra adelantando la revisión de los comentarios recibidos al respecto y se tiene planeado que el nuevo régimen sea expedido en el primer trimestre de 2011.

Las modificaciones más importantes contenidas en la propuesta regulatoria son:

- Promoción del acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con esto se pretende que los usuarios puedan utilizar las TIC para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, en especial en lo que respecta a la presentación y al trámite de peticiones, quejas y reclamaciones por parte de los mismos;
- Fortalecimiento de todos los deberes de información, esto va dirigido a que los usuarios cuenten con todos los elementos necesarios para tomar sus decisiones de manera informada sobre los servicios de comunicaciones, antes y durante la ejecución del contrato;

- Protección de datos personales, busca la adecuada protección de los datos que los usuarios suministren a los proveedores de los servicios de comunicaciones, por lo que se propone realizar ajustes en las normas sobre obligaciones a cargo de los proveedores de servicios, contenido del contrato, ejecución del contrato y trámite de PQRs.
- Protección del Medio Ambiente por el uso de las TIC, se crea un principio rector para crear mayor conciencia en los proveedores de servicios y usuarios en la protección del medio ambiente, así como se establecen obligaciones y derechos con respecto a campañas de recolección de equipos en desuso;
- Compensación ante la falta de disponibilidad del servicio, se fortalece la figura de la compensación simplificando su procedimiento y metodología, proponiendo un carácter automático de la misma y para ello se realizará el trámite de PQRs previsto.

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA DEL MERCADO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Este proyecto regulatorio inició en el mes de enero de 2010, con el objetivo de realizar un análisis de las condiciones del mercado mayorista de terminación de llamadas de Larga Distancia Internacional entrante, con el fin de revisar las condiciones de competencia bajo las cuales funciona en la actualidad. Así las cosas, se realizó el estudio de los antecedentes y argumentos de los operadores sobre el mercado de larga distancia, se llevaron a cabo reuniones con operadores en el marco de la caracterización del respectivo mercado. Una vez realizada dicha caracterización, se procedió a realizar la solicitud de información a los operadores de LDI y móviles, con base en la cual se llevó a cabo el análisis de diagnóstico del mercado de LDI y cálculos correspondientes, así como el análisis de las condiciones regulatorias de dicho mercado.

Finalmente, con todos estos insumos, se procedió a la elaboración de la propuesta regulatoria y proyecto de resolución. Dichos documentos fueron publicados en la página web de la CRC el 11 de mayo de 2010. Una vez analizados los comentarios del sector, esta Comisión en el mes de agosto publicó la Resolución CRC 2585, expedida el 30 de julio de 2010, junto con el documento de respuesta a comentarios. La medida regulatoria dispuesta en dicha resolución, se constituye en una medida procompetitiva de comportamiento de mercado, que establece una regla de liquidación de cargos de acceso así como una regla de precio para el mercado mayorista de terminación de

llamadas de larga distancia internacional entrante, dirigida a todos los proveedores de larga distancia internacional respecto de sus relaciones de interconexión con sus matrices o controlantes ya sea proveedor de acceso fijo y/o móvil, o que al mismo tiempo presten tanto el servicio de larga distancia internacional como servicios fijos y/o móviles, o que hagan parte del mismo grupo empresarial.

Ahora bien, con posterioridad al proceso de expedición de la Resolución CRC 2585 de 2010, diversos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a través de comunicaciones y en reuniones realizadas en las instalaciones de la CRC, manifestaron que la medida adoptada en la misma, para efectos de lograr el impacto en el mercado que buscaba la regulación, debía incluir una excepción en su aplicación en caso de presentarse situaciones asociadas a inconvenientes respecto de la remuneración efectiva de las redes y de la transferencia de los pagos relativos a los tráficos cursados en las interconexiones, especialmente los relativos a la larga distancia internacional entrante.

En virtud de lo anterior, la propuesta regulatoria complementaria y su correspondiente proyecto de resolución, fueron publicados en la página web de la CRC el 10 de septiembre de 2010. Una vez analizados los comentarios del sector, esta Comisión en el mes de noviembre publicó la Resolución CRC 2661 de 2010 junto con el documento de respuesta a comentarios. La medida regulatoria dispuesta en dicha resolución contempla medidas complementarias a las establecidas en la Resolución CRC 2585 de 2010, con el fin de establecer una medida preventiva para garantizar la interconexión, que imponga consecuencias a los proveedores de larga distancia internacional derivadas de la forma en que se esté ejecutando la interconexión en términos de remuneración de redes y transferencia de saldos entre los proveedores respectivos.

En la actualidad, y en el marco de las medidas establecidas en la Resolución CRC 2585 de 2010, la CRC mes a mes, cuenta con información de precios internacionales de terminación en redes fijas y móviles entre otra información relevante, que le permite monitorear desde la perspectiva regulatoria las condiciones bajo las cuales funciona el mercado de larga distancia internacional entrante.

REVISIÓN DE CONDICIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Esta iniciativa fue planteada al inicio del año 2010, con el objetivo de identificar las implicaciones que tienen, por una parte, las disposiciones legales establecidas por la Ley 1341 de 2009 para el sector de TIC en materia de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios y, por otro lado, los cambios que plantea la convergencia tecnológica sobre las condiciones normativas que se refieren a la calidad actualmente establecidas y definir la necesidad de adecuar el marco normativo aplicable, de tal modo que considere tanto la libre adopción de tecnologías y su relación con la provisión de servicios de telecomunicaciones como la convergencia tecnológica, siempre en beneficio de los usuarios.

Para el efecto, la Comisión adelantó durante el año 2010 diversos análisis de carácter técnico, jurídico y económico, inclusive de tendencias de mercado e industria y a nivel de experiencias internacionales, así como de las necesidades identificadas por parte de los usuarios sobre la materia en cuestión, y se llevaron a cabo reuniones de discusión con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2010. A partir de los elementos identificados por la CRC, se llevó a cabo la estructuración de la propuesta regulatoria correspondiente así como discusión de la misma al interior de la Sesión de Comisión de la CRC, durante el cuarto trimestre de 2010. Seguidamente, el 2 de diciembre de 2010 se publicó una propuesta regulatoria para observaciones y comentarios de los agentes del sector de TIC.

Actualmente, la CRC se encuentra desarrollando las actividades que implican la revisión y análisis técnico, económico y jurídico de las observaciones y comentarios remitidas a esta Entidad sobre la propuesta regulatoria publicada, y así mismo se adelantan los ajustes a la misma en los aspectos que se consideren pertinentes, para su posterior discusión al interior de la Sesión de Comisión de la CRC, en razón a que se tiene planeado que el nuevo régimen sea expedido en el primer trimestre de 2011.

ANÁLISIS DEL MERCADO PORTADOR

La CRC planteó en su Agenda Regulatoria 2010 el desarrollo del proyecto "Análisis de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional", cuyo objetivo general consistía en realizar un diagnóstico sobre el nivel de competencia por rutas del servicio portador con área de

cubrimiento nacional, a efectos de identificar posibles problemas sobre el mismo y proponer eventuales medidas regulatorias ex ante para corregirlos.

En el segundo trimestre de 2010, la CRC publicó una propuesta regulatoria para discusión con el sector "Por la cual se establecen disposiciones regulatorias sobre el servicio portador con área de cubrimiento nacional" y el documento soporte de la propuesta, en la cual se identificaron algunos municipios con posibles problemas de competencia en el servicio portador con área de cubrimiento nacional, y se proponían medidas de reporte de información a algunos proveedores con el fin de realizar un monitoreo regulatorio de este servicio.

Sin embargo, en atención a los diferentes comentarios recibidos del sector, la CRC decidió que el proyecto sería objeto de análisis regulatorios adicionales, por lo que se decidió aplazar su decisión y posible nueva publicación, dentro del contexto de la revisión de los mercados relevantes que se llevará a cabo durante el primer semestre de 2011. A pesar de lo anterior, con el proyecto se logra tener un insumo de información importante que servirá para los análisis que serán efectuados dentro de la revisión de los mercados relevantes mencionada.

ANÁLISIS DEL MERCADO DE VOZ SALIENTE MÓVIL

En el mes de Enero de 2010 se publicó para comentarios la propuesta a través de la cual se buscaba 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 competidores, se pueda reducir el costo por minuto off-net que enfrentan éstos para efectos de representar una mayor presión competitiva sobre el operador dominante, en beneficio de los usuarios y la competencia en dicho mercado. Como resultado de lo anterior, se expidió la Resolución CRC 2354 de 2010, una vez surtido el respectivo proceso de discusión sobre el tema específico que en su momento se asociaba a los cargos de acceso a redes móviles, objeto de la decisión mencionada.

Adicionalmente, teniendo en cuenta lo dispuesto por las Resoluciones CRT 2066 y 2171 de 2009, la Comisión procedió a iniciar el diagnóstico sobre los efectos de la medida regulatoria contenida en dichas resoluciones, para a la postre publicar sus resultados preliminares en el mes de Agosto de 2010 para comentarios del sector. En este documento se presentó el monitoreo de la evolución de las condiciones de competencia en el mercado "voz saliente móvil" y los efectos de la medida

regulatoria del diferencial tarifario establecida para el operador dominante en dicho mercado. También se plantearon preliminarmente algunos escenarios regulatorios.

Finalmente, en diciembre de 2010 la CRC puso en conocimiento del sector, a raíz de los comentarios al documento anterior y dada la necesidad de contar con información de mercado adicional para los fines regulatorios pertinentes, un documento de consulta pública que contenía tanto una caracterización detallada del mercado móvil en Colombia como un abanico de escenarios regulatorios con el propósito de recibir de quienes son parte de ese mercado, elementos de juicio adicionales a los que se expusieron en el documento a fin de que, llegado el momento y de ser necesario, la CRC pueda evaluar la necesidad, conveniencia y pertinencia de acudir a una o a algunas de tales alternativas en el marco de sus competencias.

4.2. Regulación de Infraestructura

La misión del proceso es promover la inversión en infraestructura para las TIC y su máximo aprovechamiento en beneficio de los usuarios.

4.2.1. Estudios y Proyectos en Desarrollo

Durante el año 2010, el proceso de regulación de infraestructura tuvo bajo su cargo siete proyectos regulatorios:

REGULACIÓN DE REDES EN CONVERGENCIA

Durante el año 2010, la CRC desarrolló diferentes análisis de experiencias internacionales y de los elementos técnicos requeridos en materia de la modificación del régimen de acceso, uso e interconexión de redes, así como de los principales comentarios remitidos por el sector al respecto, dentro del marco previsto en la Ley 1341 de 2009.

En el mes de julio de 2010 se publicó un documento de análisis, en el que se presentó al sector la orientación de la CRC en cuanto a la nueva regulación de redes. La etapa de discusión de dicho documento permitió evidenciar la necesidad de contar con espacios adicionales de participación y discusión sectorial con antelación a la publicación de la propuesta regulatoria correspondiente, de acuerdo con lo solicitado por el sector. Dichas mesas sectoriales se iniciaron en el mes de octubre de 2010 y se extienden hasta febrero de 2011.

Adicionalmente, el enfoque del proyecto está orientado a incluir adicionalmente los resultados de los análisis y discusiones sectoriales que se adelantaron en relación con los sub-proyectos: **i)** Revisión de Planes Técnicos Básicos y **ii)** Gestión de recursos de identificación en ambiente de convergencia, así como el desarrollo del análisis de las condiciones regulatorias a nivel de acceso que deberían existir para el despliegue de la nueva red de fibra óptica a nivel nacional, que será licitada por el Programa Compartel en el año 2011, en concordancia con los lineamientos del “Plan Vive Digital” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En esa medida, a partir de los análisis regulatorios adicionales y la realización de reuniones con agentes del sector se adoptarán las decisiones regulatorias a que haya lugar en materia del régimen de acceso, uso e interconexión de redes en convergencia durante el primer semestre de 2011.

REVISIÓN DE PLANES TÉCNICOS BÁSICOS

Dentro del desarrollo del proyecto de revisión de los Planes Técnicos Básicos en ambiente de convergencia durante el año 2010 se destaca, por un lado, la publicación de los principales resultados derivados de los análisis realizados durante el primer semestre del año para los planes de Numeración, Señalización, Transmisión, Tasación y Tarificación, Enrutamiento y Sincronización, con el fin de recibir retroalimentación del sector. Cabe anotar que los resultados del análisis realizado durante el primer semestre de 2010, así como los comentarios recibidos a la publicación antes mencionada, fueron integrados al desarrollo de la propuesta regulatoria del proyecto “Regulación de Redes en Convergencia” para los fines regulatorios a que haya lugar o para la presentación de propuestas reglamentarias sobre la materia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con base en lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

GESTIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

El proyecto de gestión de recursos de identificación concluyó en el año 2010. Durante la etapa de desarrollo, se elaboró el documento “Administración de recursos de identificación de redes”, el cual fue publicado el 28 de junio de 2010 de manera conjunta con un documento de consulta que expuso las principales conclusiones y recomendaciones del análisis, planteando adicionalmente algunos interrogantes al sector para obtener retroalimentación sobre el tema de estudio. Dichos

comentarios fueron recibidos por la CRC y sintetizados en un documento interno, documento que junto con los estudios publicados ha sido insumo para el desarrollo del proyecto de regulación de redes en convergencia que se seguirá adelantando durante el año 2011 para los fines regulatorios a que haya lugar.

CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL ACCESO A LAS REDES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES

Este proyecto regulatorio inició en el mes de febrero de 2010 e inicialmente se contempló su finalización para el IV trimestre del año 2010. No obstante lo anterior, y a raíz de la dispersión de los comentarios recibidos con motivo de la publicación del documento de consulta pública "Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones", la CRC evidenció la necesidad de contar con espacios adicionales de participación y discusión sectorial con antelación a la publicación de la propuesta regulatoria correspondiente. Por lo tanto, la fecha de publicación de la propuesta regulatoria se aplazó para el año 2011

Para tal efecto, la Comisión ha adelantado dos labores de manera paralela. La primera ha consistido en realizar un análisis que le permitirá identificar, con base tanto en experiencias internacionales como en las necesidades de los agentes a nivel nacional, tanto las mejores prácticas internacionales como los cuellos de botella en el mercado. La segunda labor ha consistido en recabar información de parte de los proveedores de redes y servicios en Colombia, así como de los proveedores de contenidos y aplicaciones, con el propósito de enriquecer la discusión con el sector, de una manera más guiada y orientada que permite reducir la dispersión inicialmente observada. Las dos tareas están siendo acompañadas por una firma consultora internacional, quienes fueron contratados por la CRC para contar con una asesoría con conocimiento específico en el segmento de proveedores de contenidos y aplicaciones y su interrelación con proveedores de redes y servicios y proveedores de terminales, con el fin de apoyar el desarrollo del proyecto regulatorio de acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones y, en particular, contribuir en la estructuración de un marco regulatorio que promueva este segmento del mercado.

Se espera publicar la propuesta regulatoria correspondiente en el primer semestre del año 2011 para los fines regulatorios a que haya lugar durante el tercer trimestre de 2011.

ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA DE TERCEROS

Durante el año 2010, la CRC desarrolló un análisis jurídico del marco legal vigente respecto del acceso a infraestructura en otros sectores económicos para la prestación de servicios de telecomunicaciones conforme lo previsto en la Ley 1341 de 2009. De otra parte, se elaboró un documento de investigación en el cual se revisa la experiencia internacional en la materia de utilización de infraestructura de otros sectores para la provisión de servicios de TIC, el cual fue publicado en el mes de abril del presente año para discusión no sólo por parte del sector de TIC, sino también de agentes de otros sectores de infraestructura (tales como energía y transporte). Una vez recibidos los comentarios por parte de los agentes interesados en el proyecto, los mismos se constituyeron en un insumo para los estudios que serían adelantados en el desarrollo del proyecto.

Durante el segundo semestre de 2010 se desarrollaron, con el apoyo de una firma especializada en la materia, los estudios relativos a la identificación de la infraestructura de otros sectores susceptible de ser utilizada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, el cual tomó como insumo los comentarios que se recibieron frente al documento mencionado anteriormente. La consultoría también adelantó algunos análisis respecto de los aspectos económicos y financieros que permitiesen definir una metodología de costeo para la remuneración por el uso de infraestructura de terceros que haya sido identificada, a partir de lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009.

Finalmente, y en virtud de la necesidad de contar con espacios adicionales de participación y discusión sectorial, así como de interacción con las demás autoridades de otros sectores involucrados, la publicación de la propuesta regulatoria asociada a esta iniciativa tendrá en el primer semestre de 2011.

COMERCIALIZACIÓN DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En el transcurso del primer semestre de 2010, se elaboró un documento de investigación enfocado en el ámbito internacional en el cual se revisó la normatividad en materia de comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones, en los diferentes aspectos relacionados con la facultad legal de la Comisión para establecer un régimen de comercialización eficiente de redes y servicios.

En segundo término, en el mes de julio de 2010 se publicó un documento en el cual se presentaron los aspectos antes relacionados con la comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones para discusión por parte del sector y se adelantó una consulta al respecto, como parte del proceso de retroalimentación para la CRC orientado a la formulación del régimen de comercialización.

Durante el segundo semestre de 2010 se desarrolló, con el apoyo de una firma especializada en la materia, estudios adicionales conducentes a la estructuración de la propuesta regulatoria correspondiente, a partir de lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009. Finalmente, se evidenció la necesidad de contar con espacios adicionales de participación y discusión sectorial con antelación a la publicación de la propuesta regulatoria correspondiente. Dicha publicación y discusión se llevará a cabo en el segundo semestre de 2011 de acuerdo con lo previsto en la Agenda Regulatoria, para posteriormente adoptar las decisiones regulatorias a que haya lugar durante el tercer semestre de 2011.

OFERTA MAYORISTA Y DE ELEMENTOS DESAGREGADOS DE RED

Este proyecto regulatorio inició en el mes de febrero de 2010. Al respecto, se llevó a cabo la recopilación de información de los antecedentes sobre proyectos de oferta mayorista y desagregación al interior de la CRC y la investigación de experiencias internacionales y aspectos jurídicos asociados a los mismos. Un capítulo de oferta mayorista se incluyó en el documento publicado en relación con el proyecto del régimen de comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones, con el fin de recibir retroalimentación del sector.

Durante el segundo semestre de 2010 se desarrollaron, con el apoyo de una firma especializada, estudios adicionales orientados a la estructuración de la propuesta regulatoria correspondiente, a partir de lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, dado que las decisiones derivadas de este proyecto regulatorio deben ir en consonancia con las decisiones derivadas del proyecto regulatorio sobre el análisis del mercado de voz saliente móvil, se estimó necesario alinear los tiempos y actividades de estos dos proyectos para efectos de las decisiones regulatorias pro-competitivas del caso, por lo que los diferentes elementos que han sido objeto de estudio en este proyecto se integran a dicho proyecto, en el marco de la revisión de los mercados relevantes de telecomunicaciones.

4.3. Regulación Postal

La misión del proceso es detectar fallas del mercado postal, mediante el diseño y desarrollo de acciones que las corrijan, con el propósito de promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios.

4.3.1. Estudios y Proyectos en Desarrollo

ANÁLISIS DEL MERCADO POSTAL Y DEFINICIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO DE LOS SERVICIOS POSTALES

Esta iniciativa regulatoria tiene como fin el análisis de las características y estructura del mercado de los servicios postales en Colombia, la revisión de las tendencias internacionales del sector postal y la identificación de las mejores prácticas regulatorias en la materia, así como la identificación de fallas de mercado, y expedición de la regulación de carácter general y particular relacionada con el régimen de tarifas de los servicios postales, en particular la definición de la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y la definición del peso máximo para el servicio de mensajería expresa.

En desarrollo de esta iniciativa, la CRC procedió a desarrollar un documento denominado "Análisis preliminar del mercado postal en Colombia". El mencionado estudio analizó el nuevo marco legal que rige la prestación de los servicios postales en Colombia desde el punto de vista regulatorio, las competencias de la CRC y de otras Entidades en materia postal, las características del sector postal a nivel internacional así como del sector postal colombiano en términos de la cadena de valor y de los aspectos técnico-económicos de los servicios postales, para finalmente identificar los mercados relevantes existentes a nivel nacional, los niveles de competencia al interior de cada uno de ellos y la existencia o no de fallas de mercado, a partir de la información disponible para tal efecto. La CRC publicó este documento, para conocimiento de los interesados, el pasado 16 de abril de 2010.

En complemento y dando alcance al mandato establecido en el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 (según el cual, en un plazo no superior a seis meses desde la expedición de dicha norma, la CRC debía determinar la tarifa mínima asociada a los servicios de mensajería expresa que tuviesen como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores), dentro de la ejecución del mencionado proyecto y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en este

proceso, el 12 de mayo de 2010 la CRC publicó la propuesta regulatoria para la definición de la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa masiva y su interconexión entre operadores, con su respectivo documento soporte, el cual incluía los fundamentos jurídicos, técnicos y económicos en los que se basó la CRC para la definición de las tarifas en mención. Así mismo, en tal ocasión también se publicó un documento contentivo del detalle de funcionamiento y estructura del respectivo modelo de costos que soporta el ejercicio de propuesta de tarifa mínima para el servicio de mensajería expresa masiva.

Una vez examinada la totalidad de los argumentos presentados por todas aquellas entidades (personas jurídicas o naturales) que remitieron sus comentarios a esta Comisión, el 30 de junio de 2010 esta Comisión procedió a expedir la Resolución 2567 de 2010 por medio de la cual se fija la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa masiva y su interconexión entre operadores.

En el mes de octubre de 2010, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones emitió un concepto jurídico en el sentido que, con ocasión del régimen de habilitación general y el régimen de transición contemplados en la Ley 1369 de 2009, existen dos regímenes jurídicos aplicables a los servicios de mensajería expresa y de mensajería especializada, como entidad competente en materia de habilitación postal así como en la fijación de las políticas para el sector postal. Lo anterior, conllevó a que la CRC iniciara un proyecto regulatorio orientado a la definición de una tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos del servicio de mensajería especializada, a la luz de las facultades de la Comisión en la citada Ley 1369, para efectos de las decisiones regulatorias que haya lugar en el primer trimestre de 2011.

De otra parte, y frente a lo previsto en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, en relación con la reglamentación del peso máximo del servicio de Mensajería Expresa, durante el primer semestre de 2010 la CRC dio inicio a la elaboración de los análisis de tipo jurídico y técnico-económico asociados con la definición del peso máximo mencionado. Como resultado de los análisis desarrollados, la CRC elaboró el documento denominado "Definición de peso máximo para el servicio de mensajería expresa en Colombia", el cual fue discutido en la Sesión de Comisión de junio de 2010 y respecto del cual la Sesión considero necesario complementar con información de mercado referida a los volúmenes y pesos de objetos postales tramitados por los operadores habilitados para la prestación del servicio de mensajería expresa. En virtud de esta consideración, la CRC procedió a diseñar las herramientas de reporte de información de operadores postales, dentro de las cuales se consideró un módulo especial para el reporte del peso de los objetos postales tramitados. En consecuencia, y con base en la información de mercado que la CRC ha

venido recopilando, la decisión regulatoria respecto de la definición del peso máximo para el servicio de mensajería expresa será adoptada durante el tercer trimestre de 2011.

PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES DISTINTOS AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Este proyecto regulatorio tiene como finalidad desarrollar las facultades otorgadas a la CRC por el artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 en relación con la expedición de la regulación relativa a los parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales, así como con la fijación de indicadores y metas de calidad y eficiencia de los mismos.

En el transcurso del primer semestre de 2010, en desarrollo de este proyecto se analizaron diversas experiencias internacionales y su aplicabilidad al mercado postal Colombiano. Tal análisis se enfocó en dos aspectos: i) indicadores de calidad, eficiencia y cobertura en los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal (SPU) así como de los servicios postales de pago y ii) características del servicio de mensajería expresa (formato de admisión o guía, recolección a domicilio, prueba de entrega y rastreo).

Adicionalmente, la CRC contrató una asesoría externa que apoyó a la Entidad en la construcción de la propuesta regulatoria referente al régimen de calidad y eficiencia de los servicios postales que incluya el uso de indicadores relevantes y metas para los mismos, atendiendo a las mejores prácticas de la industria y a los parámetros y directrices de la UPU.

Por otra parte, con el objetivo de determinar el estado actual en cuanto a indicadores de calidad (cifras, metodología de medición, etc.) de los servicios postales, de las características del servicio de mensajería expresa, así como del estado de prestación de los servicios postales de pago (definición, indicadores, etc.) se solicitó información a diversos operadores, con el fin de que la misma sirviera de insumo en la formulación de la propuesta regulatoria respectiva.

De acuerdo con lo programado en el documento de Modificación de Agenda Regulatoria 2010 publicado el pasado 30 de junio, la CRC publicó, el 24 de septiembre de 2010 para comentarios del sector y de todos los interesados, la propuesta regulatoria que establece los parámetros de calidad de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal, así como el modelo único de prueba de entrega.

A partir de los comentarios recibidos a la propuesta publicada, así como en consideración del mencionado concepto jurídico emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en relación a los servicios de mensajería expresa y mensajería especializada, esta Entidad está haciendo ajustes a la propuesta regulatoria para su posterior publicación para conocimiento y comentarios de los interesados en el segundo trimestre del año 2011.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

Esta iniciativa regulatoria tiene como fin la expedición de la regulación de carácter general en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en el ámbito de las facultades otorgadas a la Entidad por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

En desarrollo de este proyecto, durante el primer semestre del año 2010 se realizaron análisis de las disposiciones contenidas en la Ley 1369 de 2009 relativas a los derechos y deberes de los usuarios postales, así como de las mejores prácticas internacionales en la materia y su eventual aplicación en Colombia, incluidas las disposiciones de la UPU, las cuales sirvieron como marco de referencia para el desarrollo del Régimen de protección de los derechos de los usuarios postales en Colombia.

Así mismo, se realizó un análisis del régimen de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007 y del estatuto de protección al consumidor, con el fin de identificar las disposiciones aplicables al sector postal.

Adicionalmente, se solicitó información a los operadores postales relacionada con las reclamaciones más frecuentes de sus usuarios y el trámite de PQR adelantado por éstas, así como la información relacionada reportada por las diferentes entidades competentes en la materia.

A partir de los análisis realizados, así como de las recomendaciones de los asesores externos en materia postal, la CRC formuló una propuesta regulatoria, la cual fue publicada para conocimiento y comentarios de los interesados a finales del mes de noviembre de 2010.

Actualmente, la Comisión se encuentra analizando los comentarios del sector y realizando los ajustes pertinentes con el fin de adoptar una decisión regulatoria en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales durante el primer trimestre del año 2011.

RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LOS OPERADORES POSTALES A LA CRC

Este proyecto regulatorio busca establecer la información, formatos y plazos de reporte de dicha información por parte de los operadores de servicios postales a la CRC, que permitan a la Entidad hacer seguimiento al comportamiento del mercado y al desempeño en la prestación de los servicios postales en términos de calidad.

Durante el primer semestre del año 2010, se realizó una revisión de experiencias internacionales sobre reportes de información, dentro de las que se incluyen la UPU, la Unión Europea, Uruguay, Portugal, México, Perú, Ecuador, Argentina y España. Con base en la información revisada internacionalmente, y la situación colombiana evidenciada en una solicitud de información realizada a los operadores postales nacionales, se elaboraron unos formatos preliminares de reporte de información, con base en los cuales se desarrolló una herramienta informática para la captura, almacenamiento y consulta de la información a reportar, a través del SIUST (Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones).

A partir de los análisis realizados, así como de las recomendaciones de los asesores externos en materia postal, la CRC formuló una propuesta regulatoria en cuanto a la información a reportar por parte de los operadores postales indicando la periodicidad y formatos respectivos, que de acuerdo con lo programado en el documento de Modificación de Agenda Regulatoria 2010 publicado el pasado 30 de junio, fue publicada a finales de septiembre de 2010 para comentarios del sector.

Con ocasión del mencionado concepto jurídico emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y con el fin de dar claridad en cuanto a que la propuesta cobijaba tanto a los operadores postales en régimen de transición como a los operados habilitados bajo el régimen de la Ley 1369 de 2009, se realizaron los ajustes respectivos a la propuesta regulatoria, la cual fue nuevamente publicada para conocimiento y comentarios de los interesados a comienzos del mes de noviembre de 2010.

El proyecto finalizó con la expedición de la Resolución CRC 2959 del 29 de diciembre de 2010, por la cual se establece el régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales a la CRC. Este régimen constituye el primer paso para obtener información sistemática, periódica y detallada del mercado postal en Colombia, con la cual será posible hacer el seguimiento a la evolución y desarrollo del sector, así como desarrollar las funciones de la CRC como regulador del mercado postal. Adicionalmente, dicha información hará parte del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones – SIUST, lo que facilitará la captura, procesamiento y consulta de la información por parte de los distintos agentes del sector.

RECOMENDACIONES TÉCNICAS SOBRE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Durante el segundo semestre del año 2010 la Comisión trabajó en una recomendación técnica para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre los servicios postales que hacen parte del Servicio Postal Universal, así como los parámetros de calidad y las tarifas en la prestación del SPU para Colombia.

Para la elaboración de esta recomendación se realizó una revisión de las experiencias y mejores prácticas internacionales, un análisis de las obligaciones derivadas de la Ley 1369 de 2009, un estudio de los requerimientos y estándares de la UPU (Unión Postal Universal) tanto en servicios como en calidad, un estudio de parámetros de calidad y de tarifas donde se comparaba la coyuntura nacional con los precios ofrecidos por otros países latinoamericanos.

La recomendación fue presentada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el mes de diciembre de 2010. Adicionalmente se realizaron reuniones con Servicios Postales Nacionales (SPN) en el mismo mes con el fin de recibir sus comentarios y observaciones. Actualmente, el citado Ministerio está llevando a cabo análisis adicionales para efectos de las decisiones que legalmente le compete adoptar a dicha Entidad.

4.4. Atención al Cliente y Relaciones Externas

La misión del proceso es brindar una atención oportuna y efectiva a los requerimientos de sus clientes, logrando un alto nivel de satisfacción.

4.4.1. Procedimiento de Atención al Cliente

Durante el año 2010, el proceso de Atención al Cliente y Relaciones Externas recibió 3.441 consultas escritas de los clientes de la Comisión, frente a 2.730 recibidas en el 2009, lo cual demuestra un aumento en 711 consultas más que el año inmediatamente anterior, de las cuales 1.659 correspondieron a consultas recibidas vía correo electrónico y 1.782 por correspondencia, todas atendidas a través del recurso humano profesional de diferentes perfiles.

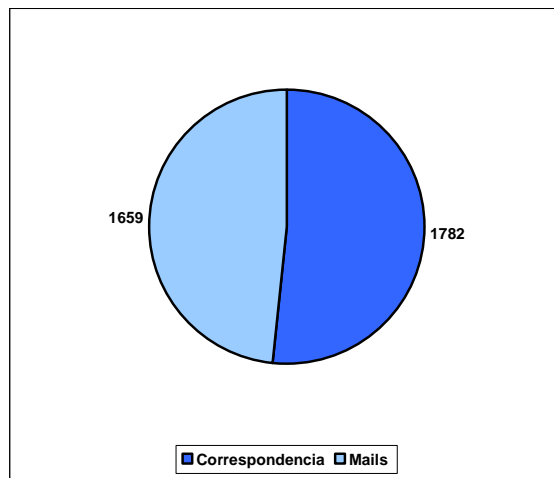


Gráfico 5. Consultas atendidas en el año 2010

Por otro lado, el comportamiento que tuvo el indicador más importante de atención al cliente, el Tiempo Medio de Respuesta –TMR- en el año 2010, fue de 5,84 días calendarios, presentando una importante reducción (1,53 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 (correo electrónico y correspondencia (cartas/fax)):

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
E-mails	7,1	4,9	4,3	4,3	5	4,7	3,7	3,3	3,6	4,4	7,0	5,7
Correspondencia	8,9	10,3	6,6	6,3	6,2	8,1	6,9	7,1	5,9	8,8	3,9	8,1
Total	7,7	6,6	5,2	5	5,5	6,1	5,1	5,3	5,1	6,2	5,4	6,9

Tabla 1. Tiempo medio de respuesta 2010



	Correspondencia	Mails	TOTAL
Enero	95	191	286
Febrero	92	126	218
Marzo	106	116	222
Abril	97	148	245
Mayo	132	136	268
Junio	110	148	258
Julio	208	147	355
Agosto	226	171	397
Septiembre	204	100	304
Octubre	161	127	288
Noviembre	172	140	312
Diciembre	179	109	288
	Correspondencia	Mails	3441

Tabla 2. Solicitudes atendidas en el año 2010

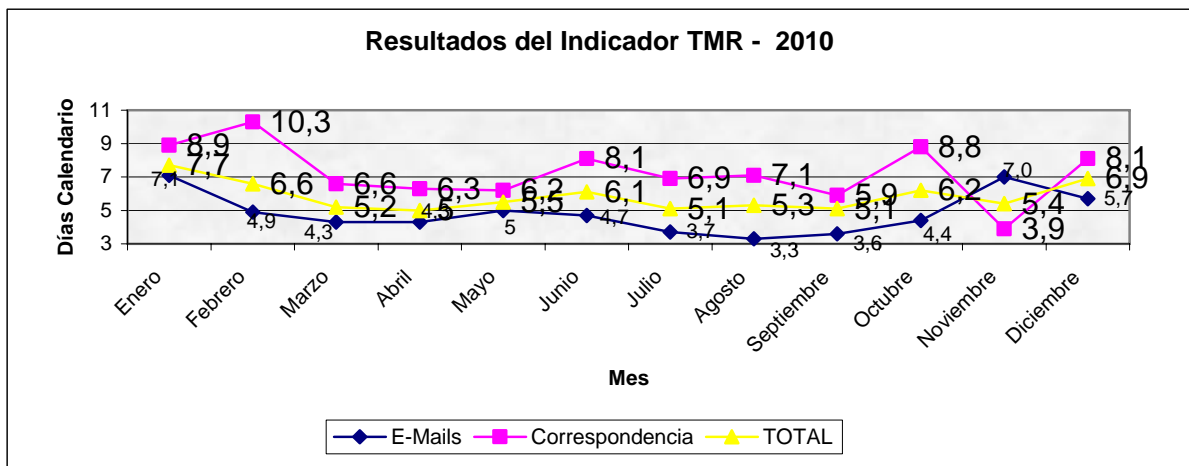


Gráfico 6. Tiempo promedio de respuesta durante el año 2010

La gráfica anterior representa el comportamiento mensual del TMR de las consultas. El TMR promedio del año fue de 5.84 días calendarios, superando de esta manera la meta establecida para el año 2010, la cual era de 7.8 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.

4.5. Solución de Conflictos

El proceso de Solución de Conflictos tiene la misión resolver en derecho y oportunidad las solicitudes de solución de controversias, así como adelantar algunos proyectos regulatorios específicos, atender las demandas y demás trámites judiciales contra los actos administrativos de carácter general y particular expedidos por la CRC.

4.5.1. Resumen de actividades desarrolladas por el Proceso

Durante el año 2010, se desarrollaron las siguientes actuaciones administrativas en materia de solución de controversias:

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS			
TOTAL	Tipo de Trámite	Partes	Estado
1	Conflicto cargos de acceso	TELEFONICA MÓVILES COLOMBIA-COLOMBIA MÓVIL	Finalizado
2	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL - TELECARTAGO	Finalizado
3	Imposición de servidumbre definitiva	NET UNO-ETB	Finalizado
4	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL-ETP	Finalizado
5	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL - ETB INFRACEL-ESELL (ACUMULADO)	Finalizado
6	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL-EMCALI	Finalizado
7	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL-COLOMBIA MÓVIL	Finalizado
8	Conflicto de interconexión indirecta	AVANTEL LD -EPM TELECOMUNICACIONES	Finalizado
9	Conflicto cargos de acceso	COLOMBIA MÓVIL - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Finalizado

10	Conflicto de Facturación y Recaudo	INFRACEL-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Finalizado
11	Conflicto cargos de acceso	AVANTEL-COMCEL	Finalizado
12	Imposición de servidumbre provisional	ETB -UNITEL	Finalizado
13	Conflicto de interconexión indirecta	AVANTEL - COMCEL	Finalizado
14	Conflicto de facturación y recaudo	AVANTEL LD - COMCEL	Finalizado
15	Imposición de servidumbre provisional	ETP - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Finalizado
16	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - ETB	Finalizado
17	Imposición de servidumbre provisional	T&S - ETB	Finalizado
18	Conflicto cargos de acceso	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - EPMBOGOTÁ	Finalizado
19	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- EDATEL-MAS	Finalizado
20	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- TELEPALMIRA-MAS	Finalizado
21	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - TELEJAMUNDÍ-MAS	Finalizado
22	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - ETG-MAS	Finalizado
23	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - BUGATEL -MAS	Finalizado
24	Conflicto de interconexión	COLOMBIA MÓVIL - SYSTEM NETWORKS	Finalizado
25	Imposición de servidumbre provisional	INTERNATIONAL COMMUNICATION NETWORK-TELMEX	Finalizado
26	Imposición de servidumbre provisional	SYSTEM NETWORKS - ETB	Finalizado
27	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - EPM TELCOS-MAS	Finalizado
28	Conflicto cargos de acceso	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - COMCEL	Finalizado
29	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - CAUCATEL- MAS	Finalizado
30	Imposición de servidumbre definitiva	EPM-TELEFONICA MÓVILES	Finalizado
31	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- TELMEX-MAS	Finalizado
32	Conflicto cargos de acceso	COLOMBIA MÓVIL - COMCEL	Finalizado
33	Imposición de servidumbre definitiva	CONMUDATA - COMCEL	Finalizado
34	Imposición de servidumbre provisional	TELMEX – TELEJAMUNDÍ	Finalizado

35	Conflicto de facturación y recaudo	EDATEL - COLOMBIA MÓVIL- Acumulado-	Primera instancia
36	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - TELEBUCARAMANGA	Primera instancia
37	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - METROTEL	Primera instancia
38	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - TELMEX ACUMULADO EXP 3000-4-2-350	Primera instancia
39	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MOVIL-TELECARTAGO	Primera instancia
40	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MOVIL -BUGATEL	Primera instancia
41	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - ETG.	Primera instancia
42	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - CAUCATEL	Primera instancia
43	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL - TELEJAMUNDÍ	Primera instancia
44	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MOVIL-UNITEL	Primera instancia
45	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MOVIL-TELEPALMIRA	Primera instancia
46	Conflicto de facturación y recaudo	COLOMBIA MÓVIL -COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (Interconexión Directa)	Primera instancia
47	Solicitud de desconexión	COMCEL-KAMBATEL	Primera instancia
48	Cargos de acceso SMS	TELEFONICA MÓVILES COLOMBIA- COLOMBIA MÓVIL	Primera instancia
49	Conflicto respecto del uso de la postería de CODENSA	TIGO - CODENSA	Primera instancia
50	Conflicto de interconexión indirecta	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - TELECARTAGO-MAS	Primera instancia
51	Conflicto de interconexión	EDATEL - TELEFÓNICA MÓVILES	Primera instancia
52	Conflicto de interconexión	COMCEL - EDATEL	Primera instancia

Tabla 3. Actuaciones administrativas de solución de controversias adelantadas por el proceso de solución de conflictos. 2010

Durante el año 2010, se desarrollaron las siguientes actuaciones de revisión y aprobación de Ofertas Básicas de Interconexión:

OFERTAS BÁSICAS DE INTERCONEXIÓN		
	PROVEEDOR	ESTADO
1	TELEBUCARAMANGA	En firme
2	ETB	En firme
3	COLOMBIA MÓVIL	En firme
4	TELEORINOQUIA	En firme. Monitoreo.

5	ESCARSA	En firme. Monitoreo.
6	IPSOFACTUM	En firme. Monitoreo.
7	ERT	En firme. Monitoreo.
8	EMCALI	En firme. Monitoreo.
9	GILAT	En firme. Monitoreo.
10	UNITEL	En firme. Monitoreo.
11	TELEJAMUNDI	En firme. Monitoreo.
12	CAUCATEL	En firme. Monitoreo.
13	TELEPALMIRA	En firme. Monitoreo.
14	BUGATEL	En firme. Monitoreo.
15	TELECARTAGO	En firme. Monitoreo.
16	ETG	En firme. Monitoreo.
17	AVANTEL	En firme. Monitoreo.
18	EDATEL	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
19	TELMEX	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
20	METROTEL	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
21	EPM BOGOTÁ	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
22	EPM TELECOMUNICACIONES	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
23	INFRACEL	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
24	ETP	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
25	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
26	TELEFÓNICA MÓVILES	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
27	AVANTEL LD	Primera instancia
28	CELLVOZ	Primera instancia
29	COMCEL	Segunda instancia. Trámite de notificación de la resolución de recurso. (hecho nuevo)
30	SYSTEM NETWORK	Análisis de la OBI. Requerimientos de complementación. En proceso de revisión.
31	AMENA COMUNICACIONES	Análisis de la OBI. Requerimientos de complementación.
32	COMVOZ	Análisis de la OBI. Requerimientos de complementación.
33	TRUNKING	Finalizado
34	GRUPO TELINTEL	Análisis de la OBI. Requerimientos de complementación. En proceso de revisión.

35	COTORATEL SA ESP	Análisis de la OBI. Requerimientos de complementación.
36	AT NETWORKS	Primera instancia
37	CT&T	Reiteración de complementación
38	EMTEL	Primera instancia
39	COMUNICACIONES DIME	Primera instancia
40	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA	Reiteración de complementación
41	GLOBATELCO	Primera instancia
42	TECHNOLOGY & SERVICES	Primera instancia
43	COSTATEL	Reiteración de complementación
44	UNIMOS	Primera instancia
45	INFONET ENTERPRISE	Finalizado
46	O4IT COLOMBIA	Finalizado
47	ZUCOM	Reiteración de complementación
48	SOLUCION DE COMUNICACIONES	Reiteración de complementación
49	ETT	Reiteración de complementación
50	CONSULNETWORKS	Primera instancia

Tabla 4. Revisión y trámite de las Oferta Básicas de Interconexión. 2010

4.5.2. Actividades desarrolladas relativas a seguimiento a procesos judiciales

En este aparte del informe se relacionan todas y cada una de las acciones cursadas ante las diferentes autoridades judiciales que son objeto de seguimiento por parte de la CRC y sobre la cuales versó la actividad del proceso, tanto respecto del seguimiento como frente a las contestaciones y/o respuestas ante la jurisdicción.

	No. RADICACION	Tipo de demanda	Demandante	Demandado	Estado
1	2001-0069	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	ORBITEL	MINISTERIO DE COMUNICACIONES - CRC	Al despacho para sentencia.
2	2003-1005	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES y MINISTERIO DE COMUNICACIONES	En Apelación
3	2003-0391	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	En suspensión - Por acumulación de procesos
4	2003-411	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	TELECOM	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES y MINISTERIO DE COMUNICACIONES	Etapa probatoria
5	2004-173	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	Al despacho para sentencia.

6	2004-205	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM	MINISTERIO DE COMUNICACIONES - CRC	Al despacho para sentencia.
7	2004-310	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	UNITEL	CRC	Al despacho para sentencia.
8	2004-684	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO ETELL	CRC	En Apelación
9	2004-811	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA	CRC	Al despacho para fallo
10	2005-1152	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	CRC	Al despacho para fallo
11	2005-0481	ECONOMICA	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	CRC	Fallo que confirma lo dispuesto en primera instancia
12	2006-215	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	TELECOM	CRC	Admiten demanda
13	2006-328	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	CRC	Al despacho para sentencia.
14	2006-389	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PALMIRA	CRC	Etapla probatoria
15	2004-111	Nulidad	BUGATEL	MINISTERIO DE COMUNICACIONES- CRC	Al despacho con contestación de demanda
16	2004-307	Nulidad y restablecimiento	UNITEL	CRC	Al despacho para sentencia.
17	2006-561	Acción de grupo	CLAUDIA ESNEDA LEÓN ORTEGA Y OTROS	MINISTERIO DE COMUNICACIONES- CRC y otros	Etapla probatoria
18	2004-2280	Acción popular	FERNANDO GARCÍA	MINISTERIO DE COMUNICACIONES	Investigación
19	2007-306 Ahora es el 2008-128	Nulidad	EMCALI EICE	MINISTERIO DE COMUNICACIONES- CRC	Etapla probatoria
20	2007-726	Acción de grupo	ANTONIO FARÁN BARRERO Y OTROS	CRC y otros	En Apelación
21	2002-0194 ACUMULADO 2002-213	Nulidad	ALFREDO FAJARDO MURIEL Y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN	CRC	Al despacho para sentencia.
22	2003-443	Nulidad	AVANTEL	CRC	Al despacho para sentencia.
23	2005-358	Nulidad	SAMUEL MEJÍA DURÁN	CRC	Archivo
24	2007-318	Nulidad	FERNANDO AUGUSTO GARCÍA MATAMOROS	MINISTERIO DE COMUNICACIONES-CRC	Etapla probatoria
25	2008-124	Nulidad	CARLOS EDUARDO NARANJO FLÓREZ	CRC	Al despacho admite demanda
26	2007-261	Nulidad	RICARDO GALEANO SOTOMAYOR	CRC	Etapla probatoria

27	2004-1749	Acción popular	JAVIER SANCLEMENTE	MINISTERIO DE COMUNICACIONES Y CRC	Al despacho para sentencia.
28	2008-093	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	TELFÓNICA MÓVILES	Etapa probatoria
29	2008-094	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	COLOMBIA MÓVIL	Etapa probatoria
30	2008-095	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	TELFÓNICA MÓVILES	Etapa probatoria
31	2008-101	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	COLOMBIA MÓVIL	Etapa probatoria
32	2008-102	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	COMCEL	Etapa probatoria
33	2008-410	Acción popular	GUSTAVO GUERRA LÓPEZ	MINISTERIO DE COMUNICACIONES, CRC y otros	Fallo que confirma lo dispuesto en primera instancia
34	2008-103	Acción popular	RUBEN DARIO GARCÍA	TELFÓNICA MÓVILES	Etapa probatoria
35	2009-521	Nulidad	CARLOS EDUARDO NARANJO FLOREZ	CRC	Investigación
36	2009-123	Acción popular	BASILIO ORTEGA BENAVIDES	CRC y otros	Etapa probatoria
37	2010-342	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	MINISTERIO DE COMUNICACIONES Y CRC	Investigación

Tabla 5. Seguimiento a procesos judiciales

4.5.3. Metodología de Facturación y Recaudo

Adicionalmente, dentro de las responsabilidades del proceso, se llevó a cabo el proyecto regulatorio de análisis de las condiciones de prestación de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, y del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, el cual tuvo como objetivo principal desarrollar una herramienta clara, objetiva y uniforme que permitiera analizar de manera objetiva los valores asociados a la instalación esencial en comento de manera tal que se garantizara que la fijación de los valores respectivos fueran razonables tanto para los prestadores de redes y servicios facturadores como para los solicitantes.

Concluido dicho estudio, la CRC expidió el 21 de julio de 2010 la Resolución 2583 a través de la cual se establece una metodología de autorregulación en la que los proveedores de redes y servicios facturadores estuvieran en la libertad de consignar los costos incrementales en los que incurrieran por prestar la instalación esencial de facturación y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos a terceros operadores, y se dividieran finalmente dichos costos de

manera ponderada entre los diferentes proveedores solicitantes, para obtener el valor de remuneración.

4.5.4. 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 para el primer trimestre fue establecida en tres (3) meses, pero para los siguientes tres trimestres la meta fue fijada en dos (2) meses. Esto con el fin de poder otorgar una más rápida respuesta a los requerimientos de los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin afectar la profundidad técnica, jurídica y económica de los análisis respectivos.

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

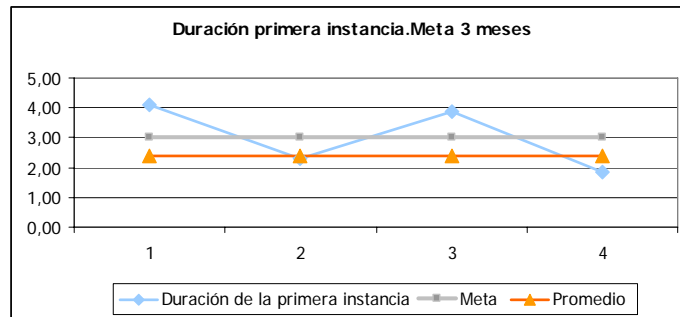


Gráfico 7. Duración primera instancia. Meta 3 meses

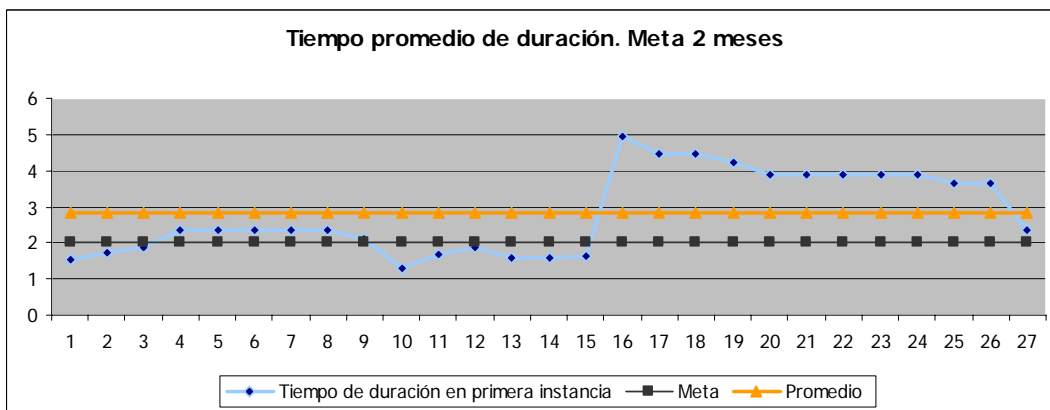


Gráfico 8. Duración primera instancia. Meta 2 meses



En promedio, las actuaciones administrativas de Solución de Conflictos, finalizadas durante el año 2010, según la meta establecida, demoraron 2.39 meses para aquéllos que tenían una meta de 3 meses y 2.8 meses para aquéllos que tenían una meta de 2 meses.

En relación con las actuaciones administrativas cuya meta se encontraba establecida en dos (2) meses, se debe mencionar que a lo largo del año 2010 fueron analizadas y resueltas todas las solicitudes de solución de conflictos presentadas por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en relación con la definición de las condiciones de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos (12 actuaciones administrativas), las cuales tuvieron una demora importante en su análisis dado que la definición de dichos conflictos estaba directamente relacionada con el trámite y adopción de una decisión de carácter general y abstracto relativo a la definición de condiciones objetivas para la determinación de dichos precios, lo cual tuvo lugar con la expedición de la Resolución CRC 2583 del 21 de julio de 2010, modificada mediante la Resolución 2597² del 6 de agosto de 2010, una vez surtidos los análisis económicos, técnicos y jurídicos correspondientes así como la etapa previa de discusión sectorial requerida para tal efecto.

De esta forma, la demora en comentario, si bien resulta ajena al trámite propio de cada una de las actuaciones administrativas adelantadas, tuvo un efecto directo en las mismas.

En todo caso, se considera importante tener presente que el comportamiento del indicado bajo análisis, sin tener en consideración las actuaciones mencionadas en los párrafos precedentes, indica un tiempo promedio de solución de controversias en primera instancia de 1.91 meses, así:

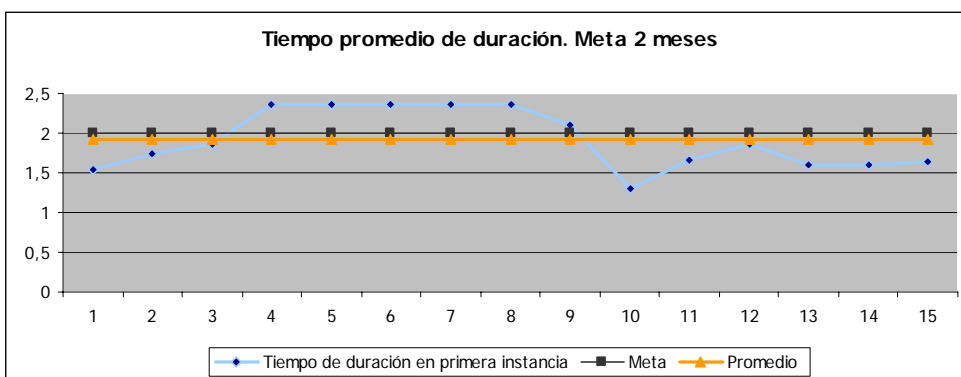


Gráfico 9. Tiempo promedio de duración. Meta 2 meses

² La Resolución en comentario otorgó plazo hasta el 15 de septiembre de 2010 para allegar la información solicitada.

Lo anterior, aún incluso con la medición de las actuaciones administrativas de solución de conflictos de facturación y recaudo presentadas por **COLOMBIA MÓVIL**, presenta una disminución frente al promedio del último trimestre del año 2009 en el cual el tiempo promedio de respuesta fue de 3,19 meses. Efectivamente, en el año 2010 el tiempo promedio fue de 2.8 meses y 1.9 meses para los trámites administrativos de solución de conflictos incluyendo los relativos a facturación y recaudo y excluyendo dichas actuaciones, respectivamente.

Medición tiempo de imposición de servidumbres provisionales

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 cambió de meta en el año 2010, pasando de 2 meses a 1.5 meses:

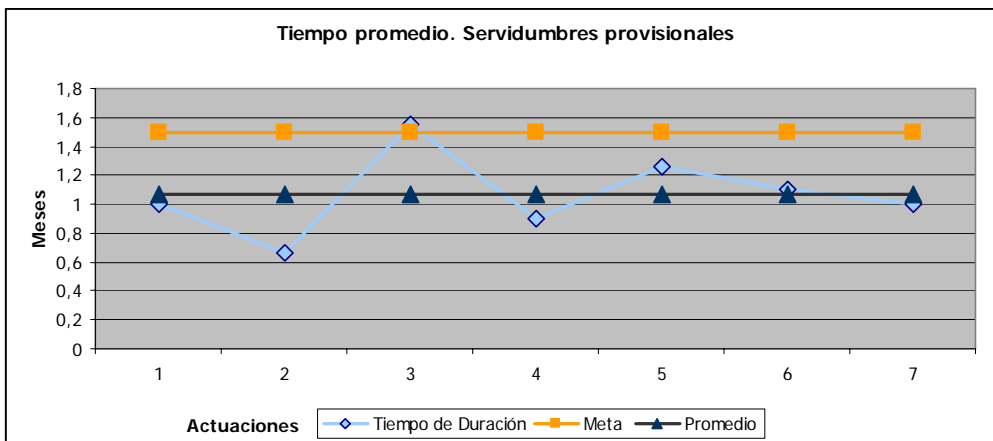


Gráfico 10. Tiempo promedio actuaciones administrativas de imposición de servidumbre provisional

De lo anterior se evidencia que a lo largo del año 2010, el tiempo promedio de respuesta en los trámites relativos a la imposición de servidumbre provisional, fue del orden de 1,06 meses.

Medición tiempo de respuesta de los recursos de reposición.

A partir del segundo semestre del año 2010, el proceso comenzó a medir el tiempo de respuesta de los recursos de reposición, encontrando los siguientes resultados:

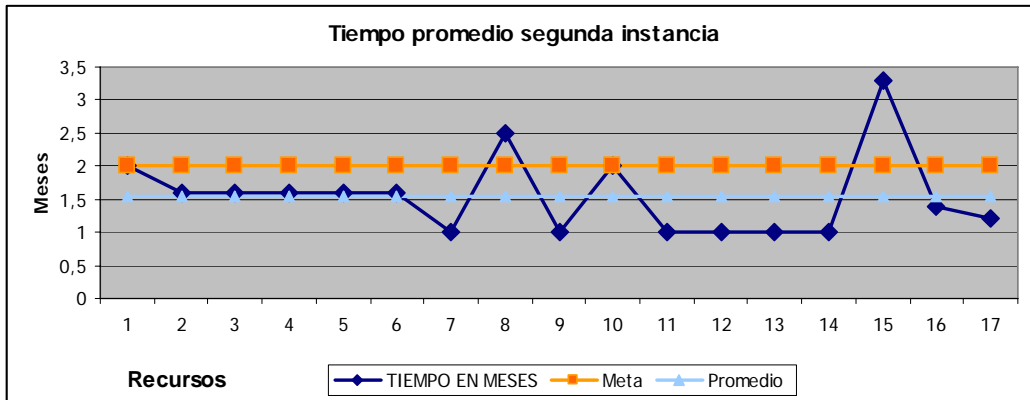


Gráfico 11. Tiempo promedio segunda instancia.

4.6. Centro de Conocimiento de la Industria

La misión del proceso es investigar y analizar tendencias regulatorias y de mercado para integrar y aplicar el conocimiento nuevo y relevante para los sectores de TIC y de Servicios Postales.

4.6.1. Estudios y proyectos en desarrollo

IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

En cumplimiento del mandato establecido en la Ley 1245 de 2008, tomando como punto de partida los resultados de la consultoría "Análisis de condiciones para la implementación y desarrollo regulatorio de la portabilidad numérica en Colombia"³, y con base en los diversos análisis jurídicos, económicos, técnicos y de mercado llevados a cabo por parte de la CRC en el 2009, a lo largo del año 2010 la Comisión expidió la normatividad relativa a portabilidad numérica móvil que se relaciona a continuación:

- 1 **Resolución CRC 2355 de 2010**, "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación de la Portabilidad Numérica para la Telefonía Móvil en Colombia"
- 2 **Resolución CRC 2475 de 2010**: "Por la cual se adopta el Reglamento Interno del Comité Técnico de Portabilidad"
- 3 **Circular CRC 079 de 2010**: "Responsabilidad de proveedores de redes y servicios de Larga distancia internacional dentro del proceso de la implementación de la Portabilidad Numérica para la Telefonía Móvil en Colombia" -
- 4 **Resolución CRC 2528 de 2010**: "Por medio de la cual se modifica el numeral 3.2 del artículo 41 de la Resolución CRC 2355 de 2010"

³ Adelantada a través del Departamento Nacional de Planeación, con la firma consultora Value Partners – Value Team,

- 5 **Resolución CRC 2532 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifican los artículos 3, 14, 20, 21, 22, 38 y 40 de la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 6 **Resolución CRC 2533 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifica el artículo 39 y los numerales 3.2 y 3.3 del artículo 41 de la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 7 **Resolución CRC 2556 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifica el numeral 8.1.3 del artículo 8, los artículos 36 y 40 y el numeral 4 del artículo 41 de la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 8 **Resolución CRC 2566 de 2010:** *“Por la cual se establecen condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia”*
- 9 **Resolución CRC 2568 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifica la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 10 **Resolución CRC 2594 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifica la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 11 **Resolución CRC 2596 de 2010:** *“Por medio de la cual se modifican los artículos 20 y 22 de la Resolución CRC 2355 de 2010”*
- 12 **Resolución CRC 2948 de 2010:** *“Por la cual se definen especificaciones técnicas relativas a enrutamiento y señalización implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia”*
- 13 **Resolución CRC 2960 de 2010:** *“Por la cual se modifica la Resolución CRC 2355 de 2010 y se establecen condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia” – Modifica el artículo 13° de la Resolución y determina los Mecanismos para la Contención de los Costos de Incertidumbre.*

Sobre el particular, es pertinente mencionar que la regulación general sobre esta materia fue definida mediante la Resolución CRC 2355, expedida el 29 de enero de 2010. Posteriormente, a partir de las disposiciones contenidas en la misma, se dio inicio al proceso de discusión de diferentes aspectos con los actores involucrados, para lo cual se determinaron inicialmente las condiciones para el funcionamiento del Reglamento Interno del Comité Técnico de Portabilidad.

Sobre la base antes expuesta, durante el primer semestre de 2010 se adelantaron las acciones de facilitación necesarias para que los proveedores de redes y servicios móviles generaran los Términos de Referencia asociados al proceso de contratación del Administrador de la Base de Datos –ABD-, elemento esencial del proyecto de implementación de la portabilidad numérica móvil, facilitándose para al efecto por parte de la CRC la realización de diferentes Mesas de Trabajo con la participación de los diferentes actores involucrados.

A partir de lo anterior, durante el tercer trimestre de 2010 se realizó el proceso de selección, el cual operó bajo un esquema de subasta inversa con altos estándares de transparencia, el cual permitió que los proveedores de redes y servicios móviles escogieran como Administrador de la Base de Datos a la empresa Informática el Corte Inglés S.A. (IECISA), suscribiendo el respectivo contrato con la misma en el mes de octubre de 2010. En este proceso, los PRS Móviles obtuvieron un valor

por transacción de dos mil doscientos veinticinco pesos (COP\$2.225,00), siendo el mismo uno de los más bajos de la región.

Con base en las actividades planeadas, se dio inicio al proceso de implementación de la Base de Datos Administrativa en forma conjunta entre los proveedores móviles y la mencionada empresa. Así mismo, debe mencionarse que si bien en desarrollo de esta etapa se efectuaron algunas modificaciones respecto de los plazos de un conjunto de hitos operativos, los cuales constan en las decisiones regulatorias adoptadas sobre el particular, las mismas no afectan en ningún caso afectan el plazo de entrada en operación, establecido desde un principio para el 29 de julio de 2011.

Complementariamente, la CRC adelantó a lo largo del año 2010 el estudio y desarrollo de aspectos regulatorios complementarios en ambiente de portabilidad numérica móvil, en temáticas tales como interconexión, planes técnicos básicos, costos de incertidumbre y protección al usuario. Como resultado de estos procesos, se expidieron resoluciones relativas a temáticas relacionadas, teniéndose previsto finalizar aquellas que se encuentran en revisión en el primer trimestre del año 2011.”.

En forma complementaria, desde el último trimestre de 2010 la Comisión viene adelantando actividades de seguimiento al proceso de las adecuaciones por parte de los proveedores de redes y servicios que tienen la obligación de la implementación de la portabilidad numérica móvil conforme a la Ley 1245 de 2008 y la Resolución CRC 2355 de 2010 así como de los demás agentes que deban enrutar comunicaciones hacia números portados. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que el cronograma vigente en la regulación establece el inicio de las pruebas el 29 de abril de 2011 y hasta máximo el 24 de junio de 2011, de tal forma que se dé inicio a la portabilidad numérica móvil para los usuarios el 29 de julio de 2011.

IMPACTO DEL MARCO REGULATORIO

A partir de los estudios efectuados iniciados en 2009 para la evaluación de impacto del marco regulatorio (2006-2008), de conformidad con lo previsto en el Decreto 2696 de 2004, los análisis adelantados por la Comisión mostraron a nivel general que el beneficio global de las medidas regulatorias de la CRC en dicho período se comenzó a manifestar desde el año 2006 en lo que respecta a las Resoluciones CRT 1250 y CRT 1296. A lo anterior, se adiciona el impacto de las

cuatro resoluciones expedidas en 2007 (CRT 1720, CRT 1732, CRT 1740 y CRT 1763), cuyos impactos comienzan a manifestarse desde el año 2008.

De acuerdo con la estimación de los beneficios y costos para la sociedad y para los actores involucrados (consumidores y productores), se concluyó que el valor presente de los beneficios fue superior a los dos billones de pesos. Tomando como base esta cifra, y teniendo en cuenta que el costo de la regulación del período 2005-2007, dentro del cual se prepararon y expidieron estas resoluciones, se observó que la relación Beneficio/Costo de la regulación pertinente tendría un valor mínimo de 5,62.

Una vez surtida la revisión y aprobación de los documentos que conforman el informe final del proyecto, la CRC procedió a remitir los mismos de manera formal a la Presidencia de la República el 26 de marzo de 2010. Con lo anterior, se dio cumplimiento al mandato establecido por el Decreto 2696 de 2004 y se dio por finalizado el proyecto en mención.

DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE EFICIENCIA Y MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES

Dando cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley 1341 de 2009, la CRC inició el proyecto en febrero de 2010 con la asesoría del Centro de Investigación de las Telecomunicaciones. El objeto de dicha contratación se centró en realizar los análisis necesarios para recomendar a la Comisión un inventario de criterios de eficiencia, indicadores y metodologías de medición, e identificar las variables sectoriales que permitan caracterizar el avance de la Sociedad de la Información en Colombia.

Como resultado de lo anterior, se elaboraron los respectivos estudios por parte del consultor, los cuales fueron sujeto de una validación inicial a finales del tercer trimestre del año por diferentes instancias involucradas, incluido el Ministerio de TIC, obteniéndose recomendaciones a ser tenidas en cuenta, especialmente en lo relativo a la estructuración de una propuesta de definición y alcance del concepto de Sociedad de la Información.

Con base en las recomendaciones obtenidas, se efectuaron nuevos ajustes durante el cuarto trimestre del año, los cuales fueron sometidos a consideración de diferentes Entidades

potencialmente involucradas en el proceso de medición de indicadores en el mes de diciembre de 2010, obteniéndose la respectiva retroalimentación.

A partir de la información recolectada, el proyecto continuará su desarrollo en el año 2011, en forma alineada con otras iniciativas en materia de información adelantadas por el Ministerio de TIC, resultando de particular relevancia el hecho de disponer de una definición armonizada de Sociedad de la Información (SI), a partir de la cual se realicen los ajustes necesarios a los indicadores y criterios de eficiencia, que servirán como base para la discusión de esta temática.

Finalmente, debe precisarse que en la medida que este proceso puede involucrar la definición de lineamientos de política, entre otros aspectos, sobre los relacionados con la definición de Sociedad de la Información, los mismos serán tenidos en cuenta para el desarrollo posterior del proyecto.

REVISIÓN REPORTE DE INFORMACIÓN TIC

En desarrollo de este proyecto, se realizó inicialmente una revisión de los reportes que presentan actualmente los proveedores de redes y servicios a la CRC, en virtud de las disposiciones adoptadas en las Resoluciones CRT 1940 de 2008, CRT 2065 de 2009 y CRC 2209 de 2009. En forma adicional, se analizaron internamente aspectos que conlleven a optimizar dichos reportes, y principalmente a alinear e integrar los mismos con la estructura que para el efecto será definida en el Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con base en lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

En esa medida, y siendo necesario tener clara dicha articulación para evitar duplicidades y/o modificaciones en el corto plazo, se suspendió temporalmente el proyecto, debido a la necesidad de contar con mayor precisión acerca de la información a ser reportada por los proveedores de redes y servicios al Ministerio de TIC así como de la necesidad de profundizar el trabajo de articulación y avance con dicho al Ministerio sobre la materia.

Finalmente, en diciembre de 2010, se determinó en la Agenda Regulatoria 2011, que la revisión del Régimen de Reporte de Información sea desarrollada en adelante como una actividad continua, centrándose en la actualización periódica del suministro de información que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen que realizar a la CRC, en coordinación permanente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cuanto a la

administración del Sistema de Información Integral por parte del mismo, en los términos de la Ley 1341 de 2009.

EFFECTOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Considerando que la Comisión tiene entre sus objetivos del plan estratégico formulado para el periodo 2010 – 2014: *“Contribuir al desarrollo sostenible en materia ambiental a través del uso de las TIC”*; y con el fin de dar continuidad a la labor que sobre este tema se adelantó en la vigencia del año 2009, la actividad de TIC y Cambio Climático se dirigió a conocer posibles esquemas en los que las TIC pueden servir como aporte y apoyo de las técnicas que en materia de mitigación y adaptación buscan disminuir y controlar los efectos que en la actualidad produce el cambio climático.

Es así como durante los dos primeros trimestres de la vigencia 2010, la actividad se centró en adelantar el análisis de las observaciones presentadas al documento que sobre el tema de TIC y Cambio Climático fue publicado por esta Entidad. De lo anterior, se pudo evidenciar que los diferentes proveedores de redes y servicios y algunas asociaciones, que enviaron observaciones, delimitaban el tema de las TIC y Cambio Climático al uso eficiente de los recursos no renovables.

Adicionalmente, en el informe del segundo trimestre se realizó una recopilación de toda la revisión documental, resaltando temas como las definiciones que sirven de guía para comprender en mayor medida los contenidos relacionados con el tema de TIC y Cambio Climático. De otra parte, se verificaron los documentos elaborados por la Comisión de Estudio 5 de la UIT-T, lo que permitió contextualizar la relación cambio climático-Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para el tercer trimestre de 2010, la revisión documental se centró en identificar y conocer las diferentes técnicas de mitigación que propendan por la reducción de los impactos de la sociedad sobre el clima, dado que como consecuencia de la masificación de las TIC es indispensable no sólo establecer su impacto, sino además identificar su potencial aprovechamiento en relación con el cambio climático. De esta forma, y como resultado del análisis de la información recolectada, se estructuró una encuesta con el objetivo de conocer las acciones de mitigación tendientes a reducir las emisiones de dióxido de carbono con el fin de contribuir a la preservación del medio ambiente, la cual fue remitida a 67 proveedores de redes y servicios y a 16 Entidades del Estado. En el año

2011 se analizará la información recolectada, con el fin de conocer las acciones de mitigación que de manera autónoma se están adelantando en los diferentes sectores económicos del país.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las acciones de mitigación requieren una respuesta conjunta y coordinada a nivel internacional, y que sus efectos positivos no son observables a corto plazo, sino que por el contrario propenden para una disminución de gases de Efecto Invernadero (GEI) a futuro, para el cuarto trimestre de 2010 la actividad de TIC y Cambio Climático se centró en conocer cuáles son las acciones e iniciativas de adaptación que han sido definidas e implementadas a nivel nacional o regional por otros países.

Es así, como en el informe correspondiente al cuarto trimestre se abordó en primer lugar la forma como la adaptación puede ser una herramienta indispensable para controlar o disminuir los efectos producidos por el cambio climático. Posteriormente se analizó el papel que juegan las TIC en las acciones de adaptación adelantadas en los diferentes países. Y finalmente como parte de la revisión de la información necesaria para conocer las acciones adelantadas a nivel mundial, se recopilieron los resultados y acuerdos alcanzados en el desarrollo de la 16ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático realizada en Cancún (México) entre noviembre y diciembre de 2010.

Por otra parte, como tema suplementario a la actividad de TIC y Cambio Climático, y en atención a lo establecido por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T – 360, se elaboró un documento en el cual se presentó un análisis de la normatividad colombiana, en cuanto a límites de exposición y categorías de accesibilidad, así como también sobre elementos relativos a la normatividad aplicable en varios países de América y Europa, para de esta forma poder plantear diferentes recomendaciones en cuanto a medidas de divulgación y medidas de precaución a ser adoptadas.

El citado informe fue remitido al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro en el mes de diciembre de 2010, con el fin de aportar su contenido como insumo de los estudios a las actividades que deberán continuar adelantando el citado Ministerio y la CRC en esta materia.

REVISIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

A partir de los comentarios recibidos al documento publicado en diciembre de 2009, se llevó a cabo un proceso de discusión con los proveedores de servicios móviles⁴ en el cual se tuvo la oportunidad de conocer su visión respecto de la iniciativa. Acto seguido, se realizaron análisis adicionales al interior de la CRC, con base en los cuales se publicó el 8 de abril de 2010 una propuesta regulatoria, en la que se planteó la medición de cuatro parámetros⁵, a efectos de realizar un monitoreo del servicio, para evaluar las características de prestación del mismo y, al mismo tiempo, contar con información que permita a la CRC tener elementos de juicio para el ejercicio de las funciones regulatorias que le han sido conferidas por la Ley.

Luego de surtir el plazo establecido para realizar comentarios a la propuesta regulatoria, se realizó el análisis de los mismos y se procedió a la realización de los ajustes pertinentes, para finalmente presentar el documento de respuestas a comentarios y la resolución ajustada a la Sesión de Comisión del 3 de Junio de 2010, fecha en la cual se aprobó y expidió la Resolución CRC 2563 de 2010, *“Por la cual se modifican las resoluciones CRT 1740 de 2007 y 1940 de 2008 y se establecen obligaciones de reporte de información asociada a indicadores de calidad a los proveedores de servicios de acceso a Internet Móvil”*.

En dicha resolución, esta Entidad estableció a los proveedores del servicio de Acceso a Internet a través de redes móviles la obligación de medir y reportar periódicamente a partir del último trimestre de 2010, parámetros relacionados con la disponibilidad de la red y velocidades asociadas al servicio. A partir de la información reportada, se tiene previsto que la Comisión realice los respectivos análisis para la determinación de posibles valores objetivo asociados a los parámetros antes citados o a otros que se estimen pertinentes, durante el segundo semestre de 2011.

Participación Internacional

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES

- El Director Ejecutivo, participó en el seminario REGULATEL-IRG / ANATEL-ANACOM: *Acceso Universal a los Servicios de Comunicaciones*, realizado en la ciudad de Manaus, Brasil, los días 25 y 26 de marzo del 2010.

⁴ Colombia Móvil, Comcel y Telefónica Móviles. En un primer momento se incluyó a Avantel en el proceso, encontrando, según lo manifestado por éste, que dicho proveedor no presta Acceso a Internet.

⁵ Indisponibilidad de la red de radio, Ping (tiempo de ida y vuelta), Tasa de datos media FTP y Tasa de datos media HTTP.

- La Coordinadora del proceso de Regulación de Mercados, asistió en la ciudad de Ushuaia, Argentina, a la *XVI Reunión del Comité Consultivo Permanente I CCPI*, llevada a cabo entre 11 y 14 de mayo del 2010.
- El Director Ejecutivo, asistió a la *XIII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATEL – AHCJET*, denominada Regulación para la Banda Ancha: Desafío para la Sociedad de la Información en Convergencia, realizada en la ciudad de Lima, Perú, los días 14 y 15 de Julio de 2010.
- El Coordinador de Regulación de Infraestructura, participó en Ginebra, Suiza, en la *Primera reunión de las Comisiones de Estudio 1 y 2 de la UIT-D* para el quinto periodo de estudios (2010-2014). Este evento se realizó entre el 15 y el 22 de Septiembre de 2010.
- El Director Ejecutivo, hizo parte de la delegación acompañante del Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los días 4 y 6 de octubre de 2010, en la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT - 2010 (PP-10), llevada a cabo en la ciudad de Guadalajara, México.
- Los Comisionados Cristhian Lizcano Ortiz e Iván Sánchez Medina asistieron al 10° Simposio Mundial de Reguladores – (GSR10), realizado en la ciudad de Dakar, Senegal, del 10 al 12 de noviembre de 2010. En este evento el Dr. Lizcano participó como panelista en la sesión IV en donde se trataron temas relacionados con la solución de controversias en el sector TIC. De manera adicional, se resalta que en la asistencia a este evento la representación de la CRC obtuvo la aprobación de la UIT para realizar este simposio en su versión del año 2011 en nuestro país.
- El Comisionado Iván Sánchez Medina y el Coordinador del Centro de Conocimiento de la Industria, sostuvieron reuniones de trabajo con los organismos reguladores de Brasil (Anatel) y México (Cofetel), respectivamente, a efectos de intercambiar elementos y experiencias relevantes en materia de Implementación de la Portabilidad Numérica. Estas visitas fueron realizadas los días 2 y 3 de diciembre de 2010.
- La Coordinadora Ejecutiva, participó en el evento *Oportunidades y Desafíos para América Latina en el Entorno Global de las Nuevas Tecnologías*, organizado por Americas Society/Council of the Americas y la Federación de América Latina y el Caribe de Internet y Comercio Electrónico (eCOM-L@c), en la ciudad de Miami (Estados Unidos), los días 1 y 2 de diciembre de 2010.
- Los días 13 y 14 de diciembre, el Director Ejecutivo asistió al *XIII Plenario de Regulatel y IX Cumbre BEREC – REGULATEL “Regulación en la Era De Internet: Precios, Acceso Y Transporte*, evento organizado por BEREC-REGULATEL en Punta Cana, República Dominicana. De esta

participación, se destaca la elección de Colombia como presidente del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones REGULATEL, para el año 2012.

4.6.2. Estudios Adelantados

CIBERSEGURIDAD

Dentro del plan de trabajo de la CRC definido en materia de Ciberseguridad, se adelantaron las siguientes actividades:

- Indicadores de seguridad informática: En desarrollo del proyecto "*Definición de Criterios de Eficiencia y Medición de Indicadores Sectoriales*", se identificaron indicadores de seguridad informática, a partir de las experiencias internacionales analizadas. Una de las tareas que deberá definir la CRC en el desarrollo del proyecto en mención se centra en la metodología de medición de estos indicadores, proponiendo la posible Entidad encargada de realizar la captura de la información y registrarla en el sistema dispuesto para publicar los indicadores de la sociedad de la información.
- Seguimiento a actividades externas: Se realizó el acompañamiento en la elaboración de un documento CONPES sobre "*Lineamientos de política para el desarrollo e impulso de la ciberdefensa y la ciberseguridad en Colombia*", realizándose para el efecto diversas reuniones en el tercer trimestre de 2010. Dicho documento se encuentra aún en elaboración, teniéndose prevista su finalización en el año 2011.
- Seguimiento al cumplimiento de la Resolución CRC 2258 de 2009: Se revisó la implementación por parte de los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones del deber de información a la CRC sobre el detalle de las medidas adoptadas en cumplimiento de lo establecido en la mencionada resolución, relacionadas con las medidas tomadas con respecto a autenticación, autorización, no repudio, confidencialidad, integridad de los datos y disponibilidad.
- Promoción de una cultura de ciberseguridad: A lo largo del año 2010, fue elaborado un documento sobre la estrategia de promoción de una cultura de Ciberseguridad, en el que se propone la creación de contenidos web con información tanto para usuarios como para proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, dentro del plan de trabajo se planteó efectuar un estudio que permitiera contar con recomendaciones normativas en materia de ciberdefensa y ciberseguridad en Colombia, identificando instrumentos para el fortalecimiento del marco regulatorio para promover la seguridad y el desarrollo de servicios, para lo cual se contrató a una firma consultora externa, cuyo informe final será presentado en el mes de febrero de 2011.

4.6.3. 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 2010 se presenta en la siguiente gráfica:

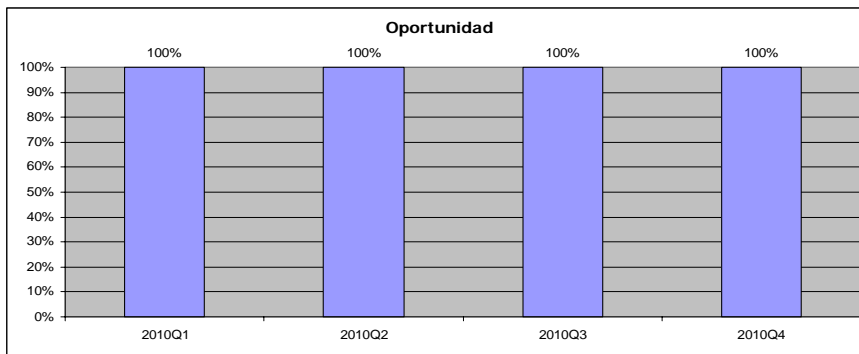


Gráfico 12. Respuesta oportuna a consultas 2010

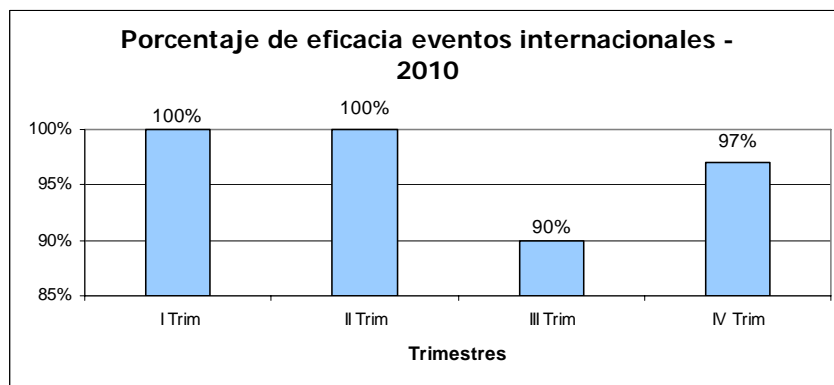


Gráfico 13. Porcentaje de eficacia eventos internacionales 2010

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 2010 fue del 103.25%.

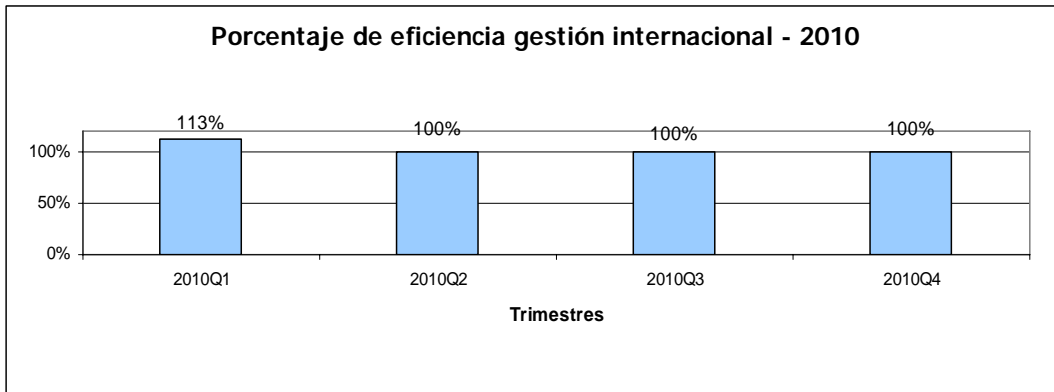


Gráfico 14. Porcentaje de eficiencia gestión internacional 2010

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 2010:

Trimestre	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	SUFICIENCIA	UTILIDAD	PROMEDIO
2010Q1	4,7	4,7	4,7	4,7	93%
2010Q2	4,9	4,7	4,9	4,7	96%
2010Q3	4,5	4,9	4,6	4,7	94%
2010Q4	4,5	4,9	4,7	4,9	95%

Tabla 6. Efectividad gestión internacional 2010

5. 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.

5.1. Estudios y proyectos en desarrollo

COMPILACIÓN NORMATIVA

Objetivo general: Compilar resoluciones de carácter general que hayan sido expedidas, en desarrollo de sus funciones regulatorias.

El proyecto ha venido siendo desarrollado de manera detallada e incluyendo los ajustes requeridos según la Ley 1341 de 2009. El tiempo de ejecución debió ser ampliado por la necesidad de efectuar análisis adicionales por lo que la publicación del documento soporte y el proyecto de resolución para comentarios por parte de los agentes del sector se realizó durante el III Trimestre de 2010.

Es así como en el Comité de Comisionados del 3 de junio de 2010, fue presentado y aprobado para publicación, conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución con su respectivo documento soporte, publicación que se realizó en la página Web de la Entidad el día 8 de julio de 2010. Teniendo en cuenta que por diferentes solicitudes presentadas a la CRC por agentes del sector, el plazo de comentarios se amplió hasta el 17 de septiembre de 2010.

De acuerdo con la información recopilada, se estableció para el año 2011, la necesidad de trabajar este tema como una actividad continua de la Entidad dentro de la cual, las actividades se enfocan en la compilación en un sólo cuerpo normativo las resoluciones generales vigentes que ha expedido la Comisión en desarrollo de sus funciones regulatorias, buscando con esto una regulación actualizada y reunida en un sólo cuerpo normativo, que impulse el desarrollo del régimen convergente de telecomunicaciones, en línea con lo establecido en el Plan Vive Digital.

LÍNEA DECISIONAL

El proyecto buscó 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.

A través del Acta 702 del 12 de febrero de 2010, fue presentado al Comité de Comisionados el documento verde del Proyecto "Línea Decisional", igualmente el comité solicitó la implementación de la herramienta en el SIUST, para la consulta de los usuarios del proyecto de la referencia.

Una vez implementada la herramienta en la plataforma del SIUST, y teniendo en cuenta que es una actividad continua, la misma se ha venido alimentando en la medida en que las resoluciones de carácter particular quedan en firme, bajo responsabilidad de la Coordinación Ejecutiva.

5.2. Centro de Sistemas de Gestión

El Centro de Sistemas de Gestión, CSG, 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.

5.2.1. Contratación

Durante el período 2010, se detectaron las siguientes fortalezas del proceso:

- Realización de procesos contractuales teniendo en cuenta las diversas modificaciones en materia contractual, atendiendo los fallos jurisprudenciales.

- Transparencia, celeridad, eficacia y garantía del derecho de contradicción de todas las actuaciones administrativas surtidas en los diferentes procesos contractuales.
- Elaboración de cronogramas individuales y conjuntos, previa revisión normativa en aras de cumplir con los términos establecidos en la Ley, para cada uno de los procesos contractuales con formalidades plenas.
- Cuadro de control de contratos vigentes actualizado lo que ha permitido que los Coordinadores e Interventores estuvieran informados acerca del estado de los contratos a su cargo y tomaran las medidas necesarias para el cumplimiento cabal de su objeto.
- Oportuna liquidación de contratos según requerimientos de Ley.
- Actualización y capacitación permanentes de la normatividad vigente relacionada con proceso de contratación, contando con la Asesoría del consultor externo en materia de contratación pública, así como, la asistencia a seminarios y charlas tales como las desarrolladas por la Escuela de Alto Gobierno (ESAP), Cámara de Comercio, Cendap entre otros.
- Identificación de las diferentes modalidades de contratos a desarrollar, efectuando el análisis jurídico correspondiente, con el fin de establecer la hoja de ruta de acuerdo con las exigencias legales.
- Alto nivel de conocimientos técnicos y jurídicos de los miembros que componen el comité evaluador dentro de los procesos públicos de selección.
- Convocatoria y participación efectiva de las veedurías ciudadanas a través de la página Web de la Entidad.
- Respuesta oportuna a los requerimientos del Grupo Auditor de la Contraloría, al órgano de control interno de la Entidad y, en general, de los entes de control.
- Ágil respuesta a las solicitudes presentadas por las diferentes instancias de la Entidad que posibilitaron una exitosa ejecución del presupuesto asignado para el año 2010.
- Respuesta a las solicitudes de expedición de certificaciones de los contratistas.
- Conocimiento de la normatividad vigente y 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.
- Disminución notable de glosas del ente fiscalizador según vista del ente de control durante a visita a la entidad durante el año 2010.
- 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.
- Se llevaron a cabo las contrataciones de servicios personales para atender las diversas necesidades de la entidad, con la oportunidad y en el plazo necesario para cumplir con la planeación de Vigencias Futuras.
- Se alimentó un archivo centralizado en OnBase, con toda la información contractual del año, con el fin de facilitar la gestión de otras áreas y del proceso mismo.
- Apoyo al área de administración con conceptos jurídicos en temas de cartera, contribución y demás requeridos por la Coordinación.
- Recaudo de cartera a través del proceso de cobro coactivo.

Actividades desarrolladas por el grupo de contratación

Durante el año 2010, se llevaron a cabo 200 procesos de contratación, de los cuales se suscribieron 197 contrataciones, teniendo en cuenta que tres (3) procesos de contratación se declararon desiertos, con base en la siguiente relación:

- Setenta y siete (77) contrataciones correspondieron a contratos de mínima cuantía para adquisición de servicios, fundamentadas en los Decretos 2474 de 2008 y 3576 de 2009.

- Treinta y un (31) 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 nueve (59) 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. Todo lo anterior en consonancia con 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”*.

En efecto, tal y como puede constatarse 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.

- Ocho (8) 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, Tecnoimágenes, propietaria intelectual de la herramienta ONBASE, Universidad de Los Andes, Universidad de la Sabana – Inalde, con quien se realizaron dos contratos en el año, Coaching Hall International (CHI), ICF y, finalmente, con Symnetics Ltda, con quien también se realizaron dos contratos en el año.

- Gestiontek: Prestar sus servicios para el desarrollo e implementación de actividades relacionadas con la sistematización del proceso de cobro persuasivo y coactivo en el Módulo de Contribución para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

- Tecnoimágenes: Suministrar cinco (5) licencias concurrentes, actualización del sistema, desarrollo de nuevas funcionalidades, mantenimiento y soporte para el sistema OnBase de la CRC, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones técnicas: Garantizar la instalación de las nuevas actualizaciones del software OnBase. Garantizar asistencia técnica telefónica en horas normales de oficina, de acuerdo a los requerimientos de la CRC. Servicio en sitio al cliente durante horas normales de oficina si fuere necesario, desarrollar e implementar las alarmas para los documentos devueltos en la correspondencia interna, hasta 20 horas ingeniero.

- Universidad de los Andes: Prestar sus servicios académicos en el Programa Presidentes de Empresa de la Facultad de Administración de la Universidad de Los Andes, para la participación de un funcionario del nivel directivo de la entidad, a través del cual busca desarrollar las habilidades gerenciales del participante, incrementar las capacidades y destrezas para la alta dirección, integrando las disciplinas de la gerencia general y desarrollando estrategias para responder a los retos de un entorno económico competitivo y globalizado. La capacitación del

funcionario estará encaminada a mejorar las destrezas de la alta dirección para que esta sea utilizada y aplicada a la CRC

- Universidad de la Sabana – Inalde: Prestar sus servicios académicos en el Programa de Desarrollo Directivo, PDD del INALDE de la Universidad de la Sabana, para la participación de un funcionario del nivel directivo de la entidad, a través del cual busca desarrollar las habilidades gerenciales del participante, incrementar las capacidades y destrezas para la alta dirección, integrando las disciplinas de la gerencia general y desarrollando estrategias para responder a los retos de un entorno económico competitivo y globalizado.
- Universidad de la Sabana – Inalde: Prestar sus servicios académicos en el Programa de Alta Dirección Empresarial - PADE - del Instituto de Alta Dirección Empresarial - INALDE de la Universidad de la Sabana, para la participación de un funcionario del nivel directivo de la entidad, a través del cual busca desarrollar las habilidades gerenciales del participante, incrementar las capacidades y destrezas para la alta dirección, integrando las disciplinas de la gerencia general y desarrollando estrategias para responder a los retos de un entorno económico competitivo y globalizado. La capacitación del funcionario estará encaminada a mejorar las destrezas de la alta dirección para que esta sea utilizada y aplicada a la CRC.
- Coaching Hall International: Prestar los servicios profesionales de una organización especializada en el desarrollo y acompañamiento de habilidades actitudinales que contribuyan a consolidar el liderazgo de los Comisionados y Coordinadores de la CRC, a través de un proceso de coaching que ayude a producir en ellos los cambios y la transformación requeridos para alinearse con la cultura organizacional, y liberar y aprovechar mejor su potencial en el desempeño de su función, al igual que desarrollar su capacidad para apoyar de manera directa y efectiva los procesos de cambio y transformación de sus colaboradores. El proceso a desarrollar combina el coaching individual, el coaching grupal, y talleres para el desarrollo de competencias específicas, según las necesidades identificadas por la Entidad o por los propios individuos.
- Symnetics: Prestar sus servicios para que apoye el proceso de actualización y alineamiento del Sistema de Gestión de la Estrategia con el Plan Estratégico 2010 – 2014 y apoye el proceso de implementación y desarrollo de la primera Reunión de Análisis Estratégico del año 2010, teniendo en cuenta la actualización del BSC Corporativo teniendo en cuenta la Ley 1369 de 2009.
- Symnetics: Prestar sus servicios para que apoye el proceso de actualización y alineamiento del Sistema de Gestión de la Estrategia con el Plan Estratégico 2010 – 2014 de acuerdo con los lineamientos del Plan de Gobierno del Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, así como respecto de la agenda regulatoria y las iniciativas estratégicas que la Comisión adelantará en el 2011.

- Cuatro (4) contrataciones realizadas 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. En esta modalidad, dos procesos se declararon desiertos por no existir el número de proponentes, (2) mínimos, para conformar la lista corta en su primera fase, lo que permitió legalmente abrirlo nuevamente para ser adjudicados. La selección del contratista por la modalidad de concurso de méritos por precalificación se refirió a la contratación de los servicios de consultorías para:

- Determinar los elementos técnicos, económicos y jurídicos necesarios que permitan a la CRC establecer un régimen regulatorio de carácter general respecto de la comercialización de redes y servicios en especial en el ámbito de las facultades otorgadas a la entidad por el numeral 11 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Dicho régimen deberá tomar en consideración lo dispuesto en el artículo 2 de la mencionada Ley, que determina los principios que rigen el sector, en especial pero sin limitarse a ello deberá tener en cuenta los principios de libre competencia, uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, protección de los derechos de los usuarios, y promoción de la inversión. De igual manera, la consultoría realizó la revisión de los criterios y condiciones para hacer efectiva la oferta mayorista definida en la Resolución CRC 2067 de 2009, determinando el análisis de su impacto dentro del mercado de voz saliente móvil y formulando las recomendaciones regulatorias respecto de las condiciones técnicas, jurídicas y económicas mínimas de dicha oferta.
- El desarrollo de las herramientas de análisis técnico y económico relativas a la elaboración de un estudio para identificar la infraestructura y redes de otros servicios que pudiese ser utilizada por parte de operadores de telecomunicaciones, haciendo especial énfasis en el acceso y uso de poliductos, conductos, cámaras, corredores férreos y líneas de transmisión eléctrica de terceros. En caso de identificar infraestructura susceptible de utilización se definirá una propuesta regulatoria que garantice el acceso y uso compartido de la infraestructura de terceros identificada, de modo tal que se eliminen las barreras a la competencia, mediante la aplicación de una metodología de costeo que garantice la remuneración eficiente de la infraestructura compartida.
- Llevar a cabo la medición, a nivel nacional, del indicador Nivel de Satisfacción del Cliente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para el año 2010, haciendo uso de la metodología previamente establecida.

- Contar con los servicios de una persona natural o jurídica experta en telecomunicaciones, con conocimiento específico en el segmento de proveedores de contenidos y aplicaciones y su interrelación con proveedores de redes y servicios, y proveedores de terminales, con el fin de apoyar el desarrollo del proyecto regulatorio de acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones y, en particular, contribuir en la estructuración de un marco regulatorio que promueva este segmento del mercado.

- Once (11) contratos realizados con fundamento del artículo 44 del Decreto 2474 de 2008 relacionado con la modalidad de selección pública de Selección Abreviada de Menor Cuantía. En esta modalidad, un (1) proceso se declaró desierto cuyo objeto fue Equipo, Accesorios y Suministros de Oficina. Los objetos de estas contrataciones fueron:
 - Agencia de viajes que suministre los tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional para la asistencia de los funcionarios de la CRC y de sus conferencistas internacionales a talleres, conferencias, congresos, foros y, en general, eventos de participación internacional, tendiente al cumplimiento de las funciones propias de la entidad.
 - Adecuación de las instalaciones de la nueva sede de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
 - Suministro, instalación y puesta en funcionamiento del sistema eléctrico y de cableado estructurado para la nueva sede de la CRC.
 - Componentes y Suministros para Estructuras, Edificación, Construcción y Obras Civiles
 - Componentes y Suministros para Estructuras, Edificación, Construcción y Obras Civiles
 - Suministro e instalación de la cortinería enrollable tipo solar screen de la nueva sede de la CRC. Incluyendo la instalación de los soportes para montaje y manteniendo los mismos conceptos de fachada del proyecto (terminado anormalmente)-desierto.
 - Suministro e Instalación de una (1) UPS (Uninterruptible Power Supply) con capacidad mínimo de 10 KVA para la CRC.
 - Plan de Seguros de la CRC para el año 2010-2011, que garantice la protección efectiva de los activos, intereses patrimoniales, bienes propios y aquellos por los cuales es legalmente responsable la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de conformidad con las condiciones y cláusulas señaladas en el presente pliego de condiciones.
 - Dotación de muebles de oficina y elementos complementarios para la nueva sede de la Comisión localizada en la Carrera 7 # 77-07, pisos 9 y 10.

- Servicio de canal dedicado de acceso a Internet para la CRC, con una duración mínima de 10 meses y máxima de 24 meses, que cumpla con las siguientes especificaciones.
 - Empresa especializada en manejo de personal temporal que preste los servicios de aseo y cafetería; mensajería, mantenimiento, atención del conmutador y eventuales reemplazos de labores de conducción, de tal manera que se suplan los requerimientos en la oportunidad y condiciones debidas y sea ésta la que se encargue de la selección, suministro y administración correspondientes.
 - Ingeniería de Software o de Hardware, Investigación y Servicios Técnico-Científicos.
- Cuatro (4) contratos de arrendamiento celebrados así: Protucaribe, Mipelle y Cía Ltda / Inversiones Jucaval S. en C.S, Martha Eugenia Mejía de Botero y Asesores Financieros Villazón Gutiérrez S.A, para el desarrollo de actividades administrativas propias de la Entidad.
- Adicionalmente, se suscribieron tres (3) convenios interadministrativos, en el marco del artículo 78 del Decreto 2474 de 2008, y que corresponde a dos convenios suscritos 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 y, de otra parte, uno con Radio Televisión Nacional de Colombia, cuyo objeto fue contratar la emisión de cinco (5) videos con temas referentes al régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de comunicaciones.

Así mismo, se efectuaron las modificaciones, adiciones, actas y demás documentos que fueron necesarios 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 de contratos vigentes mensuales 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 2010, fue monitoreado de manera permanente a través de los siguientes indicadores:

EFICACIA: Plan de compras ejecutado vs. Plan de compras programado= % de eficacia del plan de compras.

Este indicador tiene una periodicidad trimestral y con el se pretende medir la capacidad de suministrar los bienes y servicios que se requieren en la CRC para su eficiente y eficaz funcionamiento y su medición comenzó a partir del segundo trimestre del año, obteniendo los siguientes resultados:

EJECUCIÓN PLAN DE COMPRAS (%)			
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
N/A	48.87	79.19	93.53

Tabla 7. Ejecución Plan de Compras

Sin embargo, teniendo en cuenta que es un indicador nuevo y que no se había planteado meta por ser el primer año de su medición y una vez analizado sus resultados, se solicitó a la alta dirección verificar la posibilidad de retirar del proceso este indicador, toda vez que no es responsabilidad directa del proceso de contratación. Se planteará un nuevo indicador que mida la eficacia del mismo.

EFICIENCIA: Tiempo utilizado en cada contrato x cien (100) /sobre tiempo previsto para cada modalidad =R/% de eficiencia en la contratación

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
Contratación de mínima cuantía	10 días hábiles
Contratación directa	8 días hábiles
Selección Abreviada	30 días hábiles
Licitación Pública	5 meses
Concurso de méritos	5 meses

Tabla 8. 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, por lo que la meta es $\leq 100\%$.

Indicador:

$$\frac{\text{Tiempo utilizado en cada contrato} * 100}{\text{Tiempo previsto para cada contrato según modalidad}} =$$

El indicador de eficiencia, tuvo el siguiente comportamiento:

PROMEDIO DE LA CONTRATACIÓN (%)											
Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
46.46	96.67	87.78	95.00	91.39	79.17	83.88	97.87	127.10	161.59	305.35	273.96

Tabla 9. Promedio de la contratación en 2010

En ese orden de ideas, el promedio ponderado del año 2010 da como resultado un 128.85%, aunque en los meses de enero a agosto el indicador tuvo un comportamiento satisfactorio, a partir de septiembre se presentaron diversas situaciones particulares que afectaron el indicador de forma negativa. Las razones fueron las siguientes:

- En el mes de septiembre no se cumplió la meta debido al proceso de selección abreviada de menor cuantía para la adquisición de cortinas, toda vez que se tuvo que declarar desierto, lo que generó demoras mientras se reanudó el proceso y el trámite fue desarrollado en el doble del tiempo proyectado.
- Para el último trimestre, el indicador se vio afectado por cuanto si bien la planificación de la contratación se realizó con la anticipación debida, y para tal fin se expidieron los CDP en el mes de agosto, teniendo en cuenta la proyección realizada, su necesidad sólo se materializó una vez fueron definidas las prioridades en esta materia en atención a los recursos disponibles y considerando el tope de utilización de vigencias futuras. En consecuencia, al hacer la medición del indicador con la fecha del estudio previo, momento en que se ejecutan los recursos, el resultado es de %109,4.

Para evitar que se presenten nuevamente estos resultados, se modificó la Instrucción de Trabajo en el sentido que el funcionario encargado del proceso contractual, solicitará el CDP por el valor exacto que se encuentra en el estudio previo una vez haya sido aprobado.

5.2.2. Gestión Financiera

Durante el año 2010, la Entidad logró incrementar el presupuesto en el 70,73% con respecto al año anterior, contando con un presupuesto por la suma de \$15.765 millones, lo anterior como resultado de la gestión realizada en el último trimestre del año 2009, período en el que se adelantaron los trámites y gestiones necesarios ante las diferentes instancias gubernamentales logrando con éxito asegurar los recursos de presupuesto para adelantar los procesos de reestructuración y cubrir los gastos de arrendamiento de la sede, cumpliendo con las nuevas y diversas responsabilidades que le asignó las Leyes 1341 y 1369 de 2009.

Igualmente, durante el año 2010 se desarrolló el proyecto de inversión para la Remodelación, Adecuación y Dotación de la sede de la CRC, por un costo de \$300 millones. Es preciso mencionar que este proyecto se solicitó inicialmente con el propósito de remodelar y adecuar las oficinas de la sede del edificio Palma Real, bajo el supuesto que durante el año 2010 se lograría la titularización del inmueble a la CRC. Como esta situación no ocurrió, dado que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informó a último momento a la CRC, a finales del año 2009, la imposibilidad de titularizar el inmueble y la necesidad de recibirlo a la mayor brevedad, para destinarlo al Fondo de Promoción del Turismo, la Comisión de Regulación de Comunicaciones se vio obligada a utilizar estos recursos para adecuar la sede del edificio Torre Siete 77, con las limitaciones inherentes de adecuar 1.062 M² de oficinas en obra gris con lo que se tenía presupuestado para la remodelación de la sede anterior.

Dentro del presupuesto inicial para la vigencia 2010, no se contemplaron recursos para el pago de arriendo de sede por lo que también la Entidad se vio en la obligación de gestionar los recursos requeridos ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para tomar en arriendo unas oficinas que permitieran reorganizar sus instalaciones.

Por lo anterior, la CRC tomó en arriendo el 29 de enero de 2010, las oficinas del edificio Torre Siete 77 por un periodo de 11 meses que incluyeron un periodo de gracia de dos meses, la adecuación de las oficinas se inició en el mes de febrero y culminó a finales del mes de mayo.

Estas situaciones evidenciaron la imperiosa necesidad de estabilizar la sede administrativa de la CRC, que en sus quince (15) años de existencia se ha visto precisada a ocupar cinco (5) diferentes sede con los inconvenientes y desventajas que esta situación han generado para la Entidad. Por lo

anterior, durante la vigencia del año 2010, se realizaron las gestiones pertinentes con el fin de contar con la aprobación de los recursos para la vigencia del año 2011, inscribiendo un proyecto de inversión para la compra, adecuación, remodelación de una sede para la Entidad que le permita atender de manera adecuada y oportuna las responsabilidades que le han sido asignadas a través de las Leyes 1341 de 2009 en materia de TIC y 1369 de 2009 es asuntos postales.

Es así como para la vigencia del año 2011, se cuenta con un presupuesto por la suma de \$3.386,1 millones y para el año 2012 se realizará la gestión de los recursos para completar lo necesario para adquirir la respectiva sede administrativa, además teniendo en cuenta que tales recursos provienen de la contribución que las empresas sujetas a su regulación le pagan a la CRC por el servicio de regulación que esta Entidad suministra.

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.

Se destaca también la ejecución presupuestal por encima del 93% para la vigencia 2010, teniendo en cuenta que en este año se contó con un presupuesto de inversión que superaba al del año anterior en más de \$6.531 millones.

Ahora bien, con el fin de contar con los recursos económicos que requiere la Entidad para su funcionamiento en el año 2011, fue expedida la Resolución CRC 2659 del año 2010, *"Por medio de la cual se fija la tarifa de contribución para el año 2011"*, de conformidad las Leyes 1341 y 1369 de 2009, logrando un recaudo de los recursos del 99,99%.

Como parte de los objetivos de la Comisión, para la vigencia 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 llevó a cabo la implementación de la nueva planta de personal, la cual permitió optimizar el desarrollo del sistema de calidad, la efectividad de cada uno de los procesos de la Comisión, mediante la vinculación de profesionales idóneos y competentes.

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 2010.

Para contextualizar el manejo de la Tesorería de la CRC, se hace un breve resumen del comportamiento de la economía nacional durante el año 2010.

Después de dos años lentos para la economía, no se esperaba que el año 2010 fuera mucho mejor y que consolidara la recuperación del país. Tanto así que, a comienzos de dicho año, las proyecciones más optimistas frente al crecimiento del PIB hablaban de un tres por ciento. Si bien el crecimiento de la economía colombiana en el tercer trimestre del año no fue el esperado por los analistas, el resultado fue positivo: 3,6%, cifra muy superior al reportado el año 2009, que fue del 0,8%.

Crecimiento del PIB

Crecimiento del PIB

Actualizado el 27 de diciembre de 2010 (11:50 a.m.)

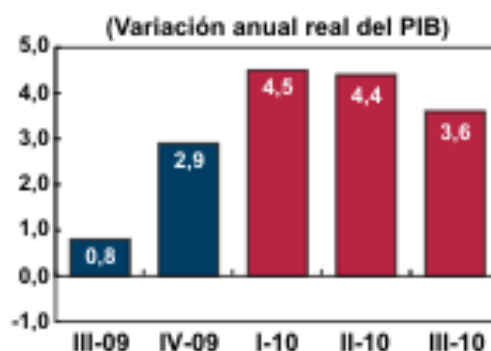


Gráfico 15. Producto Interno Bruto (PIB)

Fuente: Banco de la República

Índice de Precios al Consumidor- IPC

El IPC del año 2010 cerró en el 3,17% según el dato de diciembre publicado por el Departamento Nacional de Estadística.

La inflación durante el año 2010 se mantuvo bajo control, después de batir el récord en el 2009 de una variación del dos por ciento. Durante el año 2010, los precios de los productos de la canasta

familiar se mantuvieron controlados. Entre enero y noviembre, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) subió un 2,51 por ciento y, según la encuesta de expectativas de diciembre que realiza el Banco de la República, los agentes financieros esperaban que los precios subieran en el 0,25 por ciento, para un total en el año de 2,75 por ciento, por debajo del meta del 3 por ciento establecida por el Emisor para todo el año.

Inflación y metas

Actualizado el 6 de enero de 2011 (12:00 m.)

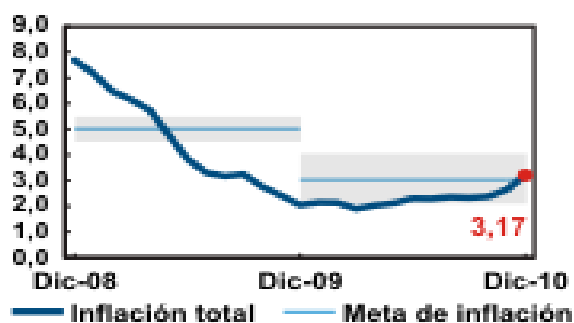


Gráfico 16. Inflación

Fuente: Banco de la República

Recursos disponibles de la CRC

A 31 de diciembre de 2010, los saldos en bancos de las cuentas de la CRC se presentan a continuación:

Entidad	No. Cuenta	Saldo
BBVA Ingresos	00130025360200 571548	\$47.1
BBVA Gastos Personales	00130025310200 571555	\$431.9
BBVA Gastos Generales	00130025380200 571563	\$411.6
Total Efectivo		\$ 890.7

Tabla 10. Cuentas de ahorro – Saldos a 31 Diciembre 2010 (Millones)

Nota: En la cuenta No. 00130025380200 571563 existen cheques pendientes de cobro por valor de \$3,082 millones.

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
06/07/2010	DTN	15/06/2009	15/06/2016	3.792	3.797	7.310%	3.957
TOTAL				3.792	3.797		3.957

Tabla 11. Portafolio de Inversiones – Saldo a 31 de Diciembre de 2010 (Millones de pesos \$)

Contribución año 2010

Definición de contribución

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009 y los párrafos 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1369 de 2009, establecen 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 0,1%, calculada sobre los ingresos por *la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales* en el año anterior, según el caso. 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 0.090436% la tasa de contribución que debían pagar las entidades sometidas a regulación, para lo cual fue expedida la Resolución CRC 2264 del 31 de diciembre de 2009.

Recaudo Contribución

Los ingresos recaudados provenientes por contribución ascendieron en el año 2010 a la suma de \$14.742 millones, frente a \$7.610 millones del año anterior, lo que representó un aumento de 193.71%. De otra parte, en este último año se recuperó cartera de ejercicios anteriores por la suma de \$200 millones.

De la contribución causada para el año 2010, por la suma de \$15.745,8 se recaudó la suma de \$14.742 que representa el 99.99% quedando pendiente el recaudo de la suma de \$ 3 millones, valor de capital más los intereses de mora. El total de la cartera de la CRC asciende a la suma de \$10.9 millones incluidos intereses de mora, los cuales incluyen contribución del año 2009.

El aumento en la contribución se relaciona con el incremento del presupuesto para la vigencia 2010 dado a la CRC, en virtud de las nuevas y diversas responsabilidades asignadas por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, a la Entidad le asignaron un presupuesto para el año 2010 por valor de \$15.764 millones, libres de ejecución. De igual manera, se pasó de un universo de 38 operadores a 311, cifra que aumentará en la medida que existan diferencias con los operadores registrados en las bases de datos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Registro Tic" y "Registro Postales", según el caso.

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 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 CRC contó para el año 2010 con un presupuesto total de gastos inicial por la suma de \$19.202 millones, del cual no se realizó el levantamiento de la leyenda Previo concepto por valor de \$3.437 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 \$15.765 millones.

El presupuesto del año 2010 se distribuyó como se aprecia en la siguiente tabla:

Concepto	Apropiación Millones de \$	Participación %
Funcionamiento	8.614	54.64
Gastos de Personal	6.091	
Gastos Generales	1.378	
Transferencias	1.145	
Inversión	7.150	45,36
TOTAL	15.764	100,0

Tabla 12. Presupuesto de Gastos 2010 (Millones de \$)

Presupuesto de Ingresos

Los ingresos totales que obtuvo la CRC en el año 2010 ascendieron a la suma de \$15.805,5 millones, frente a \$8.672,6 millones del ejercicio anterior, lo que significó un aumento del 80.37%, por el buen comportamiento del recaudo de contribución y los rendimientos obtenido en el manejo de portafolio.

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

Concepto	Apropiación Millones de \$	Recaudo	Participación %
TOTAL	15.805,5	15.805,5	100%
Contribuciones Vigencia y Cartera		14.935,9	94.5
Rendimientos Financieros e Int. de mora		868.8	5.5
Fotocopias		0.8	0.01
Venta de Publicaciones		1.12	0.01

Tabla 13. Recaudos efectivos (Millones de \$)

Ejecución presupuestal

Presupuesto de Gastos

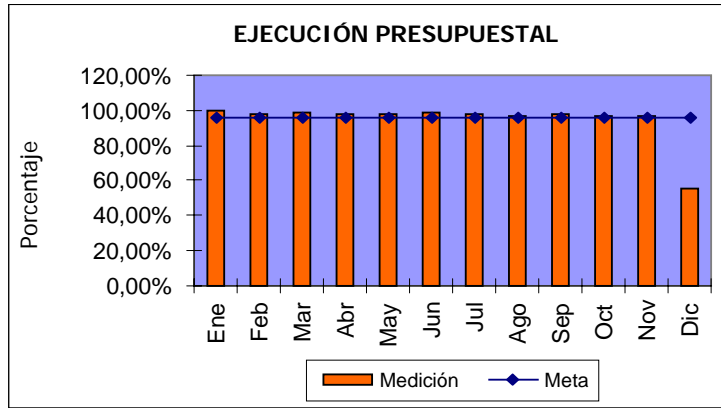


Gráfico 17. Ejecución Presupuestal.

Presupuesto de Funcionamiento

La ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2010 fue de 93.38%, el presupuesto total ascendió a \$15.765 millones frente a una apropiación de \$9.234 millones con respecto al año anterior. Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$8.614,9 millones, registrando una ejecución de 91.29% con un saldo de apropiación por ejecutar de \$760,9 millones, especialmente en el rubro de Gastos de Personal en el que quedó un saldo de apropiación por ejecutar por la suma de \$697,6 millones, lo anterior en razón a que existieron algunas vacantes en ciertos periodos del año debido en especial a los diferentes trámites que debe adelantar la Entidad ante otras autoridades públicas para efectos de poder realizar los nombramientos, ya sea en el caso de los cargos carrera administrativa en cuanto a las autorizaciones pertinentes por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil y, para los casos de libre nombramiento y remoción mientras se procedía al trámite de publicación de hojas de vida respectivas en la página Web de la Presidencia de la República. De otra parte, es preciso mencionar que durante el primer semestre de 2010 estaba vigente la Ley de Garantías Electorales lo que impidió el nombramiento en el cargo vacante de Comisionado por un periodo de tiempo significativo según criterio de la Secretaría Jurídica de la Presidencia de la República.

En reservas por concepto de gastos de funcionamiento quedaron \$3,05 millones de pesos y en cuentas por pagar \$7,5 millones.

El presupuesto de transferencias se cumplió en el 99.99%, girándose \$1.128,3 millones al Fondo Empresarial, por concepto de excedentes de contribución y \$17,1 millones a la Contraloría General de la República.

Concepto	Apropiación disponible	Ejecución	%
A. Funcionamiento	8.614,9	7.864,6	91,29%
1. Gastos de personal	6.091,3	5.393,6	88,55%
Servicios personales asoci. A nómina y contribución	5.866,6	5.169,0	88,11%
Servicios personales indirectos	224,7	224,6	99,96%
2. Gastos generales	1.378	1.325,4	96,18%
Impuestos y multas	5.	4,4	89,64%
Adquisición de bienes y servicios	1.373	1.320,9	96,21%
3. Transferencias	1.145,6	1.145,5	99,99%
C. Inversión	7.150	6.856,8	95,90%
1. Implementación del Sistema de Información	810	805,9	99,5%
2. Adecuación remodelación y dotación de sede	300	299,9	99,99%
3. Asesoría e investigación y consultoría	6.040	5.750,8	95,2%
TOTAL PRESUPUESTO	15.764,9	14.721,5	93,38%

Tabla 14. Ejecución presupuestal de gastos al 31 de diciembre de 2010 (Millones de \$)

Presupuesto de Inversión

En cuanto al presupuesto de inversión, éste se ejecutó en un 96%, alcanzando la cifra de \$6.856,8 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 contó con un presupuesto para el año 2010 de \$810 millones y se ejecutó \$805,9 millones, correspondientes al 99,5%, el proyecto de regulación para la convergencia de los servicios, en el cual tenía un presupuesto para el año 2010 de \$6.040 millones, se ejecutó \$5.750,8 millones, equivalentes al 95,2%.

En reservas presupuestales, por concepto de los proyectos de inversión, quedaron \$505,5 millones y en cuentas por pagar por \$ 456,2 millones. Reiterando lo manifestado, el gasto total de la Entidad ascendió en el año 2010 a \$14.721,5 millones, que representó una ejecución de 93,38%.

5.2.3. Recursos Humanos

Durante el año 2010, la Entidad llevó a cabo importantes actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano, las cuales se presentan a continuación:

Reestructuración de la planta de personal

Mediante Decreto No. 090 del 19 de enero de 2010 se adoptó la nueva planta de personal de la CRC, la cual quedó conformada por 66 cargos. Lo anterior, como resultado del estudio técnico que la Entidad presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, con el fin de adecuar su estructura y su planta de personal para asumir a partir del año 2010 las nuevas y diferentes funciones y responsabilidades que le fueron asignadas por la Ley 1341 de 2009 en materia de regulación del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y, posteriormente, también por la Ley 1369 de 2009 respecto de 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 Scorecard 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 Comisión Nacional del Servicio Civil 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, aprobación que aún está en trámite ante dicha Comisión.

Adicionalmente, en la vigencia del año 2010 se realizó la evaluación del desempeño de todos los funcionarios que debían ser evaluados, correspondientes al segundo semestre de 2009, de igual forma la correspondiente al primer semestre de 2010 que comprende el período entre el 1° de febrero de 2010 y el 30 de julio de 2010.

Quienes ingresaron en periodo de prueba como producto de la Convocatoria 001 del 2005, se les establecieron los compromisos laborales de acuerdo con la reglamentación de la Comisión Nacional del Servicio Civil en los formatos Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño. Al terminar el periodo de prueba, se realizó la correspondiente evaluación, siendo éste superado satisfactoriamente por

los tres funcionarios que ingresaron en el año que se está reportando. Así mismo, se llevó a cabo la correspondiente evaluación de desempeño de los otros cinco funcionarios de carrera, de acuerdo con la normatividad y los formatos que para éste fin tiene establecidos tal Comisión.

Durante el año 2010 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.

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. Cabe mencionar que se llevaron a cabo cuarenta y cinco (45) capacitaciones, realizadas al interior de la CRC como externamente, eventos de capacitación que, cuando correspondía, fueron evaluados individualmente en términos de pertinencia, cumpliendo la meta en el indicador establecido para este propósito.

Así mismo, se elaboró el Plan Anual de Bienestar y Estímulos de la Entidad, ejecutando entre otras las siguientes actividades: Torneo de bolos, llevado a cabo en el segundo semestre como integración para todos los colaboradores de la entidad; exámenes médicos y reconocimiento de incentivos pecuniarios y no pecuniarios, este último, con la expedición de la Resolución Interna No. 343 del 30 de noviembre de 2010.

De otra parte, como mercedores de los incentivos pecuniarios, el Comité de Incentivos escogió los mejores equipos de trabajo y definió el porcentaje para los correspondientes incentivos, quedando de la siguiente manera:

- Primer lugar (30%): Equipo de trabajo Fortalecimiento Institucional.
- Segundo lugar: Implementación de la Portabilidad Numérica Móvil (25%) y Atención al Cliente y Relaciones Externas (25%).
- Tercer lugar (20%): Solución de conflictos (10%) y Registro de Números Excluidos (10%).

Vinculación de Personal

La vinculación de personal para el año 2010 se cumplió de acuerdo con los perfiles definidos en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la CRC y en cumplimiento de requisitos, realizando las inducciones y entrenamientos según los requerimientos.

Durante la vigencia 2010, se efectuaron tres (3) nombramientos en período de prueba en la planta global de personal de la CRC, producto de la Convocatoria 001 de 2005. A su vez, cumplieron el período fijo dos Comisionados, por tal razón ingresaron a la planta de personal, como consecuencia de la designación efectuada por el Presidente de la República con base en lo previsto en la Ley 1341 de 2009, los funcionarios Iván Sánchez Medina (30 de julio) y Carlos Andrés Rebellón Villán (5 de noviembre), en su calidad de Comisionados de la CRC.

Teniendo en cuenta la reestructuración de la planta de personal, a continuación se relacionan las vinculaciones de personal durante el año 2010.

NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA INGRESO
AGUDELO BARRIOS DAVID ESTEBAN	29-Ene-10
AMORTEGUI AROS RODRIGO	28-Ene-10
BECERRA AREVALO YISETH	29-Ene-10
CALDERON CRUZ GLORIA LILIANA	31-Ene-10
CASTIBLANCO SOLANO NOHORA PATRICIA	29-Ene-10
CORTES DIAS OLGA PATRICIA	15-Abr-10
DIAZ ROJAS MAYERLY	28-Ene-10
DURAN DAJUD MIGUEL ANDRES	28-Ene-10
ESCOBAR GUZMAN MARIA NURY	05-May-10
FAJARDO AREVALO ISABEL CRISTINA	28-Ene-10
FARIAS FORERO ANDRES JULIAN	29-Ene-10
GOMEZ CASTIBLANCO SORANGI	29-Ene-10
GONZALEZ JIMENEZ LUIS FELIPE	29-Ene-10
GUTIERREZ TORRES GREGORIO GONZALO	02-Mar-10
GUTIERREZ TORRES MARIA CAMILA	30-Sep-10
MARTINEZ BAQUERO ANA MARIA	29-Jun-10
MATEUS PARRA ALBA YAMILETH	29-Ene-10
MERCHAN VILLAMIL ENUE	29-Ene-10
MILLAN MILLAN JURANI	29-Ene-10
MORALES MORA DIANA PAOLA	02-Ago-10
OSPINA MORENO DIANA ALEJANDRA	29-Ene-10
PLAZAS FAJARDO NADIA CAROLINA	22-Oct-10
POTES GONZALEZ JORGE ENRIQUE	01-Oct-10
QUIROGA CARDONA GERMAN ANDRES	29-Ene-10
REBELLON AVILA CARLOS ANDRES	05-Nov-10
REYES CHAPARRO ALBERTO JOSE	29-Ene-10
REYES CRUZ NELSON FERLEY	29-Ene-10
RUIZ GUZMAN CARLOS HUMBERTO	02-Ago-10

SANCHEZ MEDINA IVAN	30-Jul-10
URRUTIA PEREZ SANDRA	28-Ene-10
VASQUES FONSECA JUAN PABLO	01-Jul-10
VELASQUEZ IBAÑEZ GUILLERMO	29-Ene-10

Tabla 15. Funcionarios que ingresaron a la planta en el 2010

Respecto a la planta de personal al finalizar la vigencia del año 2010, ésta presentaba la siguiente composición:

Nivel	Cargos provistos	Vacantes	Clase de vinculación
Directivo – Comisionados	3	0	Periodo fijo
Asesor	23	1	Libre nombramiento y remoción
Profesional Especializado	16	1	Libre nombramiento y remoción(1) Con derechos de carrera (3)
Profesional Universitario	12	1	Nombramiento provisional (12) Nombramiento provisional (8) Con derechos de carrera (4)
Técnico Administrativo	3	0	Nombramiento provisional
Secretario Ejecutivo	2	0	Nombramiento provisional
Conductor Mecánico	4	0	Nombramiento provisional

Tabla 16. Composición Planta de personal a diciembre 31 de 2010

Las novedades relacionadas con ingresos o retiros de personal de la Entidad fueron reportadas oportunamente al SUIP (Sistema Unificado de Información de Personal del Departamento Administrativo de la Función Pública).

Comisiones al Exterior

En el año 2010 se elaboraron y enviaron a la Presidencia de la República los respectivos soportes de solicitud de autorización para conferir a varios funcionarios de la Entidad, comisiones de servicios al exterior, de las cuales efectivamente sólo fueron aprobadas y llevadas a cabo once (11).

Conformación nuevo Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO.

En el mes de septiembre de 2010, se conformó el nuevo Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO, el cual quedó conformado por 8 funcionarios: Dos (2) principales con sus respectivos suplentes, asignados por la Dirección en representación de la Entidad y dos (2) representantes principales con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores (elegidos por

votación), el cual quedó debidamente registrado ante el Ministerio de la Protección Social, según la normatividad establecida en este sentido.

Solicitudes Permisos CNSC - Nombramientos Provisionales

Debido a que los nombramientos en provisionalidad requieren permiso de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el área de Talento Humano ha estado pendiente de realizar de manera oportuna las respectivas solicitudes de los mismos, ya sea por nombramientos de nuevos funcionarios o para solicitar la prórroga de una autorización de cargos, ya ocupados, a los cuales se les vence dicho permiso.

5.2.4. 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.
- Dadas las facilidades que ofrece el sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones, SIUST, se acordó con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizar una administración compartida del mismo de tal manera que en un único sistema de información sectorial, el Ministerio tendrá la responsabilidad del manejo de las

estadísticas del sector y la CRC la administración de su información interna (trámites, OBIS, Mapa de numeración, etc.), lo que permitirá mantener un sistema de información actualizado en relación con la normatividad vigente.

- El 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 cuenta con Procesos y procedimientos estandarizados para la administración de la infraestructura tecnológica.
- El proceso hace una buena administración de los recursos asignados.

Actividades Realizadas

Durante el año 2010 se adelantaron las siguientes actividades:

1. En el mes de enero de 2010, entró en producción el módulo de Registro de Números Excluidos en el SIUST, en cumplimiento de la Resolución CRC 2229 de 2009, donde los usuarios pueden inscribir de forma gratuita ante la CRC, su número de abonado móvil con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales o publicitarios.
2. Entró en producción el módulo de Autoliquidación para la Contribución con base en lo dispuesto en la Resolución CRC 2264 de 2009, en donde los Proveedores de Redes y Servicios de comunicaciones y Operadores de Servicio Postal registran la información de sus ingresos para realizar el cálculo de la contribución que deben cancelar a la CRC en los términos de la mencionada resolución, permitiendo a los operadores consultar en línea el valor a pagar. Durante la vigencia 2010, se trabajaron mejoras al sistema entre las cuales se destaca el trámite de cobro persuasivo, la generación de reportes y el desarrollo del módulo para pago electrónico a través del botón PSE.
3. En consideración a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, en donde se señala que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creará un sistema de información integral, con los datos, variables e indicadores relevantes sobre el sector de las

TIC, se estableció un acuerdo interadministrativo entre la CRC y el Ministerio, con el fin de unir esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para adelantar la transición del SIUST el cual es administrado por la CRC, para que haga parte del Sistema de Información Integral administrado por el Ministerio. Dentro de las actividades desarrolladas, se brindó la capacitación tanto técnica como funcional a las personas dispuestas por el Ministerio para la administración del SIUST, lo mismo que se estableció el acuerdo interadministrativo de cesión de derechos de uso de los módulos del SIUST al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. En el marco del proyecto de régimen de reporte de información para operadores de servicios postales, se trabajó conjuntamente con la coordinación de regulación postal en el desarrollo de los formularios de reporte de información dando inicio a su implementación.
5. Siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea, se desarrollaron las modificaciones necesarias al portal web de la CRC (manejo de vínculos, Publicación de Guía de Navegación en los servicios de información al ciudadano, cumplimiento de accesibilidad web y uso de redes sociales), dando cumplimiento al 100% de los criterios establecidos en el manual de GEL versión 2010.
6. Se dio inicio al proceso de renovación tecnológica de la CRC, con la adquisición de un sistema de almacenamiento y un servidor tipo rack, para virtualizar servicios y prever crecimiento de capacidades de procesamiento.
7. Adquisición y puesta en funcionamiento de una UPS para dar soporte eléctrico a todos los PCs de la entidad, disminuyendo el riesgo de pérdida de información o daños en los equipos por caídas de corriente.
8. Se implementó un sistema basado en buenas prácticas de la industria para la recepción y atención de solicitudes de los usuarios internos, el cual se denominó Sistema de Ayuda y Solución de Problemas –SAS-, el cual ha contribuido a tener estadísticas más acertadas respecto a las solicitudes de soporte de los usuarios para la toma de decisiones.
9. Se desarrollo en el SIUST el Registro de Proveedores de Larga Distancia Internacional, conforme a lo dispuesto en la normatividad establecida por la CRC para este proceso.

10. Se hizo la migración de la herramienta ONBASE a la última versión, lo que permite contar con soporte y mejoras en el manejo y visualización de la herramienta de parte de los usuarios, y en la administración y gestión de los documentos de parte del administrador.
11. Se Implementó el sistema Humano, para la gestión de la nomina, bienestar social y capacitación al interior de la CRC.

Indicadores del proceso

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

- Disponibilidad de las plataformas

En cuanto a la disponibilidad de servicios Centrales, la meta se cumplió durante todos los trimestres de 2010, mientras que en la plataforma del proveedor se presentaron algunos inconvenientes durante el mes de octubre, por lo que el indicador de la disponibilidad de la Plataforma SIUST se cumplió en un 97% para este mes. Teniendo en cuenta que la administración del SIUST ahora está a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por mandato de la Ley 1341 de 2009, en conjunto se revisaron los acuerdos de niveles de servicio establecidos con el proveedor.

- Atención de segundo nivel SIUST

La meta del indicador de atención de segundo nivel SIUST se cumplió durante todo el año. En promedio, la medición estuvo muy por encima de la meta establecida.

- Índice Satisfacción Usuario Interno

En el primer semestre no se cumplió la meta, se identificaron las causas y se mejoró la disponibilidad del servicio de Internet, adicionalmente se hizo una acción correctiva que implicó el cambio de la encuesta con el propósito de minimizar la subjetividad en la calificación, dado lo anterior en el segundo semestre se cumplió la meta establecido.

- Cumplimiento al plan de desarrollo tecnológico

El indicador se cumplió gracias al seguimiento que se realiza trimestralmente, tanto para el sistema de información interno como para el sistema de información externo, lo que permite identificar las necesidades de la entidad y planificar el desarrollo de nuevas funcionalidades de acuerdo con la normatividad vigente y los procesos de la CRC.

5.3. Comunicación Externa

Durante el año 2010, 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 2010:

- Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Foro de Regulación de Servicios Postales.
- Foro de Portabilidad Numérica.
- Foro sobre impacto de las TIC en la economía del país.
- Talleres sobre implementación de Portabilidad Numérica Móvil.
- Taller con Agremiaciones de Usuarios sobre el contenido y alcance de la Ley 1341 de 2009.
- V Taller Internacional sobre regulación en materia de compartición de infraestructura.
- Foro Internacional sobre operadores móviles virtuales
- Mesas sectoriales sobre Proyectos redes en convergencia.

Comunicados de prensa

- Implementación de Registro de números excluidos.
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones asigna el número 107 para emergencias forestales.
- Ministerio de TIC y la CRC dan a conocer decisiones regulatorias de gran impacto para los usuarios.
- Impacto en la reducción de los valores de los cargos de acceso beneficia a usuarios en 28.06 pesos por minuto.
- Traslado de oficina.

- CRC adopta medidas para evaluar la calidad del acceso al Internet móvil.
- Se inicia proceso de contratación de base de datos para portabilidad numérica móvil en Colombia.
- CRC crea página en redes sociales Factbook y twitter.
- CRC participa en teleconferencia “Cuéntele al Ministro” organizado por el Ministerio de las TIC.
- CRC rindió cuentas a la ciudadanía de la gestión realizada en el 2009.
- CRC da a conocer reformas al Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- CRC continua regulando en beneficio de los usuarios de las tecnologías de la información y las comunicaciones, mensajes SMS y MMS.
- Informática El Corte Inglés administrará la base de datos de la Portabilidad Numérica Móvil.

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

- CRC intervino en la XIII Cumbre de Reguladores y Operadores, RegulateLima, Perú
- CRC participó en el Foro TIC y Telecomunicaciones, ACIEM TELECOM.
- CRC participa en Seminario Andesco Deloitte.
- CRC participó en las IV Jornadas sobre Derecho Económico de la U. Javeriana.
- CRC participó en el IV Foro Internacional Futuro del sector de las TIC en la Región Américas.
- CRC participa en Foro Telecomunicaciones Metamorfosis Inminente.
- CRC como anfitrión intervino en el Foro Servicios Electrónicos y Tecnológicos de la Información y Comunicaciones CCB.
- CRC participó en el IV Foro Iberoamericano en Convergencia y audiovisual FICA 2010
- CRC regula los Servicios Postales.

5.4. 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.

5.5. Organización de Sesiones de Comisión y Comités

La Gestión realizada durante el 2010, referente a este proceso se resume a continuación:

5.5.1. 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, la Coordinadora Ejecutiva 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 2010, la Sesión de Comisión de la CRC se reunió en 23 oportunidades, 11 de ellas de manera extraordinaria y 3 de ellas de forma virtual. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 131 resoluciones, de la siguiente manera:

Trimestre	Resoluciones particulares	Resoluciones generales
I	15	10
II	21	8
III	32	5
IV	33	7

Tabla 17. Resoluciones aprobadas en la Sesión de Comisión 2010

Indicadores del proceso

Eficacia en la planeación y organización de Sesión de Comisión:

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
1°	21	20	95,2%
2°	31	30	95%
3°	29	28	95%
4°	28	26	92,8%

Tabla 18. Eficacia en Sesión de Comisión 2010

Eficiencia en la planeación y organización de Sesión de Comisión:

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
1°	6929	6291	113%
2°	4189	4404	105%
3°	3495	4463	78,3%
4°	3143	3747	83,9%

Tabla 19. Eficiencia en Sesión de Comisión 2010

5.5.2. 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 en la planeación y organización del Comité de Comisionados:

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
1°	109	0	0%

2°	115	0	0%
3°	148	0	0%
4°	73	0	0%

Tabla 20. Eficacia en Comité de Comisionados 2010

Eficiencia en la planeación y organización del Comité de Comisionados:

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
1°	50	10	5
2°	26	9	2.8
3°	59	13	4,5
4°	92	22	4,1

Tabla 21. Eficiencia en Comité de Comisionados 2010

En los anteriores términos, se presenta el informe de gestión de la vigencia 2010 para la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–.

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

LGP/DWT/ZVM