

OBJETIVO	Gestionar actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue, de manera continua, mediante la solución de controversias, fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión; de imposición de servidumbres de acceso, uso e interconexión, resolución de recursos de apelación contra actos que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, así como la revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general, de acuerdo con los términos y requisitos legales vigentes, para contribuir con la promoción de la competencia y el bienestar de los usuarios.
ALCANCE	El proceso inicia con la validación de los requisitos establecidos en la Ley 1341 de 2009, para dar inicio al trámite administrativo, la recepción del recurso de apelación y/o queja y la solicitud OBI y finaliza con la elaboración y aprobación de la resolución decisoria y notificación.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	PRST, Operadores Postales, PCA	Solicitud de Solución de Conflictos	HACER	Resolución de solución de controversia		PRST, Operadores Postales, PCA
AJ y Alta Dirección		Definición Oficiosa de condiciones de acceso, uso e interconexión				
	PRST	Solicitud de registro de OBI				
	Proveedores de Infraestructura o entes territoriales	Recursos de Apelación y/o Queja.	VERIFICAR	Resolución de Recursos de Apelación y/o Queja.	Acto administrativo decisorio	Proveedores de Infraestructura o entes territoriales
Proceso de Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso				
Proceso Actuaciones Particulares de Acceso-Interconexión y Despliegue		Matriz de Riesgos y controles del proceso				
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)	Auditorias, seguimientos y/o evaluaciones	ACTUAR	Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)
Proceso de Evaluación Independiente						

MEDICION DEL PROCESO - INDICADORES	RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES
Consulte aquí los Indicadores del Proceso	Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso

NORMATIVIDAD	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
<p>Ley 1341 de 2009 Ley 1978 de 2019 Ley 1369 de 2009 CPACA Ley 1581 de 2012 Ley 1564 de 2012</p> <p>Requisitos a cumplir:</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 comunicación con el cliente, 8.2.2 determinación de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.3 revisión de los requisitos de los productos y servicios, 8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 identificación y trazabilidad, 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 preservación, 8.5.5 actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 control de los cambios, 8.6 liberación de los productos y servicios, 8.7 control de las salidas no conformes; SG SST- Decreto 1072 de 2015 (Resol 0312 Mintrabajo).</p> <p>Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4 Evaluación de Resultados (MIPG)</p>	<p>Humanos:</p> <p>Servidores(as) idóneos(as) y suficientes que desarrollan sus funciones directa o indirectamente para alcanzar el objetivo del proceso y de acuerdo con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de Planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC vigente, así como los(as) contratistas que se consideren necesarios(as) para el desarrollo de las actividades del proceso.</p> <p>Físicos:</p> <p>Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Técnicos y Tecnológicos:</p> <p>Software y Hardware para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos, acceso a Internet, Intranet, correo electrónico, sistema para la gestión documental (OnBase), y todos aquellos necesarios para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Sistemas de Información Especiales: Herramienta ANALISA, Herramienta de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.</p> <p>Financieros:</p> <p>Recursos de funcionamiento y/o inversión destinados para el desarrollo de proyectos y/o actividades y el mantenimiento de los recursos humanos, físicos y técnicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades del proceso.</p>	<p>Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</p> <p>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas Comité de Comisionados de Comunicaciones • Actas de Sesión de Comisión de Comunicaciones • Documento Azul • Resolución de solución de controversias • Herramienta control del proceso SC • Traslado • Desglose información reservada

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	22/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se migra la información al nuevo formato de caracterización de procesos, para dar detalles sobre cada uno de los componentes identificados de manera clara, coherente y precisa • Se ajusta el nombre del proceso y reformula el objetivo del proceso, teniendo en cuenta las características de los objetivos SMART (por sus siglas en inglés) que traducidos al español significan: específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Attainable), relevantes (Realist) y a tiempo (Timely o time-bounded) • Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos • Se revisan y ajustan las actividades del proceso, así como sus proveedores, insumos, productos y clientes o usuarios, de acuerdo con el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) • Se revisa y/o ajusta la información asociada a los indicadores y riesgos del proceso, así como la normatividad, recursos, documentos asociados, y los demás parámetros establecidos en el formato de caracterización de procesos.
ELABORÓ	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias Lizzett Nathalye Grimaldo Sierra - Asesor 1020-16 Yamile Mateus Parra - Profesional Especializado 2028-21 Boris Leandro Barbosa Tarazona - Profesional Especializado 2028-19	
REVISÓ	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	
APROBÓ	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	