



CARACTERIZACIÓN PROCESO ACTUACIONES PARTICULARES DE ACCESO, INTERCONEXIÓN Y DESPLIEGUE

Código: APA-C-01
Versión: 41
Fecha: 29/04/2025

OBJETIVO	Gestionar y solucionar las 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, autorización de desconexiones, 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: - En actuaciones de solución de controversias: La validación de los requisitos establecidos en la Ley 1341 de 2009, para dar inicio al trámite administrativo. - En actuaciones de autorización de desconexiones: La recepción de la solicitud de desconexión. - En actuaciones sobre los recursos de apelación sobre la instalación u operación de redes: La recepción del recurso de apelación y/o queja. - En actuaciones sobre Ofertas básicas de interconexión o acceso: La recepción de la solicitud de OBI/OBA. Todas las actuaciones finalizan con la elaboración y aprobación de la resolución decisoria y notificación.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Gestión Jurídica	Procesos Estratégicos y Misionales

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), Operadores Postales, Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA)	Solicitud de solución de controversias, solicitud de desconexión y solicitud de registro o aprobación de Oferta Básica de Interconexión (OBI)	PLANEAR	Recepción y revisión preliminar de la solicitud de solución de controversias, solicitud de desconexión, aprobación o registro de OBI, o recurso, según corresponda, y la consecuente solicitud de asignación del equipo de trabajo	Solicitud de asignación del equipo de trabajo para dar trámite a las actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue
Coordinación de Gestión Jurídica y Alta Dirección		Fijación de oficio - fijación por parte de la CRC - de las condiciones de acceso, uso e interconexión		Asignar responsables y líder para la atención del trámite de actuaciones particulares de acceso-interconexión y despliegue	Comunicación de la designación del equipo de trabajo y líder del trámite	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue
	Proveedores de infraestructura o entes territoriales	Recusos de apelación y/o queja		Designación del líder de la actividad y lineamiento inicial	Radicado de la Herramienta de Gestión Documental	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue
	PRST, Operadores Postales y PCA	Solicitud de solución de controversias	HACER	Resolver la solicitud de solución de controversias	Acto administrativo decisorio	PRST, Operadores Postales y PCA
	PRST, Operadores Postales y PCA	Solicitud de desconexión		Resolver la solicitud de desconexión	Acto administrativo decisorio	PRST, Operadores Postales y PCA
Coordinación de Gestión Jurídica y Alta Dirección		Fijación de oficio - fijación por parte de la CRC - de las condiciones de acceso, uso e interconexión		Fijar las condiciones de acceso, uso e interconexión	Acto administrativo decisorio	PRST, Operadores Postales y PCA
	Proveedores de infraestructura o entes territoriales	Recusos de apelación y/o queja		Resolver recursos de apelación y/o queja	Acto administrativo decisorio	Proveedores de infraestructura o entes territoriales
	PRST	Solicitud de aprobación o registro de OBI		Adelantar el proceso de revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general	Acto administrativo decisorio	PRST
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Actuaciones Particulares de Acceso/Interconexión y Despliegue		Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y Controles del proceso	VERIFICAR	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso Actuaciones Particulares de Acceso/Interconexión y Despliegue
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente	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.)	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones	ACTUAR	Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación	Planes de mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Actuaciones Particulares de Acceso/Interconexión y Despliegue 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.)



**CARACTERIZACIÓN PROCESO ACTUACIONES PARTICULARES DE ACCESO,
INTERCONEXIÓN Y DESPLIEGUE**

Código: APA-C-01
Versión: 41
Fecha: 29/04/2025

MEDICIÓN 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
Ley 1341 de 2009 Ley 1978 de 2019 Ley 1369 de 2009 CPACA Ley 1581 de 2012 Ley 1564 de 2012 Requisitos a cumplir: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1 comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1.2. enfoque al cliente, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.3 planificación de los cambios, 7.1.6 conocimiento de la organización, 7.5.2 creación y actualización, 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, 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 generalidades, 8.4.2 tipo y alcance del control, 8.5 producción y prestación del servicio, 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 9.1.2 satisfacción del cliente, 9.1.3 análisis y evaluación. Mejora 10.1 generalidades, 10.2 no conformidad y acción correctiva, 10.3 mejora continua; SG SST- Decreto 1072 de 2015 (Resol 0312 Mintrabajo).	Humanos: 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. Físicos: Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso. Técnicos y Tecnológicos: 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. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, Dimensión 4 Evaluación de Resultados (MIPG) Sistemas de Información Especiales: Herramienta ANALISA, Herramienta de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias. Financieros: 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.	Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso Registros: • 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
ELABORÓ	Víctor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Gestión Jurídica Laura Marcela Arzayús Sánchez - Profesional Especializado 2028-21	
REVISÓ	Víctor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Gestión Jurídica	
APROBÓ	Víctor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Gestión Jurídica	