



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: ACTUACIONES PARTICULARES DE ACCESO-INTERCONEXIÓN Y DESPLIEGUE**

No. de documento: MSIG-01  
No de revisión: 40  
Fecha: 2/11/2023

<b>OBJETIVO</b>	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.
<b>ALCANCE</b>	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.

<b>LIDER(ES)</b>	<b>GESTOR(ES)</b>
Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias	Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

ENTRADAS			SALIDAS				
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)	ACTIVIDADES	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 solución de controversias. Solicitud de registro o aprobación de Oferta Básica de Interconexión (OBI)	PLANEAR	Recepción y revisión preliminar de la solicitud de solución de controversias, aprobación o registro de OBI, o recurso, según corresponda, y la consecuente solicitud de asignación del equipo de trabajo	Correo electrónico solicitando equipo para atender la solicitud	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	
Asesoría y Alta Dirección		Fijación de oficio - fijación por parte de la CRC- de las condiciones de acceso, uso e interconexión		Designación del equipo de trabajo indicando el líder de la actividad o trámite	Correo electrónico de designación	Proceso de Planeación Estratégica	
	Proveedores de Infraestructura o entes territoriales	Recursos de Apelación y/o Queja.	HACER	Dar lineamientos al líder de la actividad o trámite	Cronograma Project	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso, Interconexión y Despliegue	
	PRST, Operadores Postales, Proveedores de Contenidos y Aplicaciones -PCA	Solicitud de Solución de Conflictos		Resolver la solicitud de solución de conflictos	Resolución de solución de controversia		
AJ y Alta Dirección		Definición Oficiosa de condiciones de acceso, uso e interconexión	VERIFICAR	Adelantar el proceso de revisión y validación del contenido de las Ofertas Básicas definidas por la regulación general.	Acto administrativo decisorio		PRST
	PRST	Solicitud de aprobación o registro de OBI		Resolver Recursos de Apelación y/o Queja.	Acto administrativo decisorio		Proveedores de Infraestructura o entes territoriales
Proceso de Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso	ACTUAR	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	Proceso de Seguimiento y Evaluación	
Proceso Actuaciones Particulares de Acceso-Interconexión y Despliegue		Matriz de Riesgos y controles del proceso		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.	Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso Actuaciones Particulares de Acceso-Interconexión y Despliegue	
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.)	Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones		Planes de Mejoramiento	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.)

<b>MEDICION DEL PROCESO - INDICADORES</b>	<b>RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES</b>
<a href="#">Consulte aquí los Indicadores del Proceso</a>	<a href="#">Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso</a>

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>
Ley 1341 de 2009 Ley 1978 de 2019 Ley 1369 de 2009 CPACA Ley 1581 de 2012 Ley 1564 de 2012  <b>Requisitos a cumplir:</b>  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	<b>Humanos:</b>  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 Empleados 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.  <b>Físicos:</b>  Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para	<a href="#">Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</a>  <b>Registros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actas Comité de Comisionados de Comunicaciones</li><li>• Actas de Sesión de Comisión de Comunicaciones</li><li>• Documento Azul</li><li>• Resolución de solución de controversias</li><li>• Herramienta control del proceso SC</li><li>• Traslado</li><li>• Desglose información reservada</li></ul>

<p>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>(nuevas y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p><b>Técnicos y Tecnológicos:</b></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><b>Financieros:</b></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>	
---	--	--

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	22/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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)</li> <li>Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos</li> <li>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)</li> <li>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.</li> </ul>
40	2/11/2023	Se incluye la sección "Planear" en la caracterización

<b>ELABORÓ</b>	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias Lizzett Nathalye Grimaldo Sierra - Asesor 1020-16 Adriana Barbosa - Asesor 1020-15 Sandra Angarita - Profesional Especializado 2028- 21
<b>REVISÓ</b>	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias
<b>APROBÓ</b>	Victor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias