

Código TRD: 2300

CIRCULAR No. 000026 /2023

PARA: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE VOZ, DATOS U OTRO TIPO DE SERVICIO SOBRE LA RED FIJA O MÓVIL.

ASUNTO: INFORMACIÓN DEL MECANISMO DE REPORTE DE AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

FECHA: 16 de noviembre de 2023

Los numerales 3, 4 y 10 del artículo [2](#) de la Ley 1341 de 2009 *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*, desarrollan como principios orientadores de esta ley, el uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, la protección de los derechos de los usuarios y el acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, de los cuales se deriva el deber legal del Estado de garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones de forma continua, oportuna y de calidad.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1341 de 2009¹, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MinTIC) definir la política pública y ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en esa misma Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro.

En desarrollo de las anteriores actividades puede este Ministerio, a través de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, solicitar la información que considere pertinente para adelantar sus funciones de vigilancia e inspección en el sector TIC y, dentro de este marco, exhortar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) para que lleven a cabo tareas específicas que permitan a esta entidad velar por que la provisión de los servicios a cargo de aquellos se de en condiciones de calidad, de forma continua y oportuna.

¹ Artículos modificados por los artículos 13 y 14 de la Ley 1978 de 2019 respectivamente.

En concordancia con lo anterior, el Decreto 1064 de 2020², establece la posibilidad de expedir las circulares que se requieran con el fin de orientar el ejercicio de las actividades de inspección, vigilancia y control³.

En virtud de lo definido en la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, antes de las modificaciones de la Resolución CRC 6890 de 2022⁵, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones-PRST, ante la ocurrencia de eventos de afectación de los servicios de telecomunicaciones, en los términos descritos en la regulación, tenían el deber de remitir la información relativa al reporte inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, actividad que han venido ejecutando ante el MinTIC mediante la presentación de los formatos establecidos para esos efectos y a través de los correos colombiatic@mintic.gov.co y vigilanciaycontrol@mintic.gov.co.

Con la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2022 se subrogó el Capítulo 1⁶ del Título V⁷ de la Resolución 5050 de 2016. En la Sección 6 *CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD DE LA RED Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO*, en el artículo 5.1.6.2 *AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*, se señala lo siguiente:

ARTÍCULO 5.1.6.2 AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. *Los PRST deberán informar al MinTIC la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.*

Para los PRST que presten servicios de voz o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.

Para los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá presentar un reporte inicial donde informe de su ocurrencia al MinTIC, dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección.

² Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

³ Artículo 21, numeral 10, del Decreto 1064 de 2020.

⁴ "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"

⁵ "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁶ Indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones.

⁷ Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones.

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO [5.2-B](#) del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución y la siguiente información:

- (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio;*
- (ii) El tiempo de afectación de la prestación o funcionalidad del servicio;*
- (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de esta.*

El reporte inicial, el plan de mejora, y la información señalada en el inciso anterior deberán ser remitidos a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine. (...) (SFT).

Para una mayor eficiencia, control y seguimiento en el reporte de la información que se viene realizando por parte de los PRST, se decidió habilitar en el Sistema de Gestión de Espectro (SGE), un módulo de reporte de información de afectación del servicio denominado **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**.

La presente circular tiene por objeto poner en conocimiento de los PRST ese nuevo mecanismo, a través del cual se debe remitir a la DVIC la información a que se refiere el artículo 5.1.6.2 en comento, así como las instrucciones para su acceso.

- **MECANISMO DE REPORTE DE AFECTACIONES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.**

El mecanismo de reporte corresponde al siguiente: **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**. En él los operadores podrán realizar el proceso de registro de afectaciones, cargar los documentos concernientes a plan de mejora y su ejecución, los anexos y evidencias que correspondan en uno y otro caso y actualizar la información en el sistema, entre otros.

- **INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE AFECTACIONES**

De manera previa es relevante informar que, los operadores pueden consultar en el Sistema de Gestión de Espectro (SGE) el Manual del módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, VISTA OPERADOR, el cual se encuentra en la interfaz en el costado superior derecho al darle click a **“Manuales de Usuario”**, en donde se podrá descargar. En este manual se presenta el paso a paso de las acciones que allí se pueden realizar, incluyendo el registro de los operadores en el sistema, el registro de afectaciones, así como el proceso para llevar a cabo el registro exitoso de toda información que sea pertinente.

Ahora bien, para el reporte de la información de que trata el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (subrogado por la Resolución CRC 6890 de 2022), la ruta de ingreso al Sistema de Gestión del Espectro

SGE, en particular al módulo de afectación del servicio, es a través de la siguiente URL: [Ingreso SGE \(mintic.gov.co\)](https://mintic.gov.co). Una vez allí se visualizará una interfaz a la que tendrán que darle click al módulo inferior izquierdo llamado **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**.

- **FECHA DE INICIO PARA EL REPORTE A TRAVÉS DEL MÓDULO.**

En consideración a que por parte de los PRST puede requerirse hacer ajustes para efectuar los reportes de la información a través del nuevo mecanismo, se considera pertinente establecer que, desde la expedición de la presente y hasta el 1 de enero de 2024, los PRST podrán continuar reportando con la metodología que lo ha venido haciendo hasta el momento (correo electrónico), o utilizando el nuevo módulo habilitado.

Cumplido el término de transición, se debe continuar el registro de la información regulatoria únicamente mediante el **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**.

Atentamente,

(FIRMADO DIGITALMENTE)

LUIS EDUARDO AGUIAR DELGADILLO

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró:

Luis Francisco Granada- Contratista Subdirección SVI

Edna Lagos -Contratista DVIC

Revisó: Elkin Porras Forero – Subdirector de Vigilancia e Inspección

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Circular Numero 000026 de 2023

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo:20231116-160433-e67838-45146765

Creación:2023-11-16 16:04:33

Estado:Finalizado

Finalización:2023-11-16 17:45:45

Escanee el código
para verificación

Firma: Director de Vigilancia, Inspección y Control

Luis Eduardo Aguiar Delgadillo

93394384

laguiar@mintic.gov.co

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Mintic

Aprobación: Subdirector de Vigilancia e Inspección

ELKIN PORRAS FORERO

Subdirector de Vigilancia e Inspección

eporras@mintic.gov.co

Ministerio de TIC

Viceministerio de Conectividad

Revisión: Contratista Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

Edna Paola Lagos Motoa

41949819

elagos@mintic.gov.co

Contratista

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboración: Contratista Subdirección de Vigilancia e Inspección

Luis Francisco Granada

1019005557

lgranada@mintic.gov.co

Contratista

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Circular Numero 000026 de 2023

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20231116-160433-e67838-45146765

Creación:2023-11-16 16:04:33

Estado:Finalizado

Finalización:2023-11-16 17:45:45

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Luis Francisco Granada lgranada@mintic.gov.co Contratista Ministerio de Tecnologías de la Informac	Aprobado	Env.: 2023-11-16 16:04:34 Lec.: 2023-11-16 17:03:49 Res.: 2023-11-16 17:04:03 IP Res.: 186.84.88.128
Revisión	Edna Paola Lagos Motoa elagos@mintic.gov.co Contratista Ministerio de Tecnologías de la Informac	Aprobado	Env.: 2023-11-16 17:04:03 Lec.: 2023-11-16 17:04:17 Res.: 2023-11-16 17:05:36 IP Res.: 181.129.128.130
Aprobación	ELKIN PORRAS FORERO eporras@mintic.gov.co Ministerio de TIC Viceministerio de Conectividad	Aprobado	Env.: 2023-11-16 17:05:36 Lec.: 2023-11-16 17:09:28 Res.: 2023-11-16 17:28:50 IP Res.: 190.71.137.3
Firma	Luis Eduardo Aguiar Delgadillo laguiar@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Con Mintic	Aprobado	Env.: 2023-11-16 17:28:50 Lec.: 2023-11-16 17:31:00 Res.: 2023-11-16 17:45:45 IP Res.: 190.71.137.3