

RESOLUCIÓN 2156 DE 2012

(septiembre 24)

Diario Oficial No. 48.566 de 27 de septiembre de 2012

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Por la cual se establece el mecanismo para que los titulares de permisos para el uso del espectro radioeléctrico actualicen y complementen la información técnica de sus redes.

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y, en especial las que le confiere la Ley [1341](#) de 2009 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [75](#) de la Constitución Política establece que el espectro electromagnético es un bien público inalienable e imprescriptible sujeto a la gestión y control del Estado, el cual interviene en los términos que fije la ley, para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y evitar las prácticas monopolísticas del espectro electromagnético en su uso.

Que los artículos [101](#) y [102](#) de la Constitución Política establecen que el espectro radioeléctrico es un bien público que forma parte de Colombia y pertenece a la Nación.

Que, de conformidad con el numeral 3 del artículo [2o](#) de la Ley 1341 de 2009, es deber del Estado fomentar el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios.

Que de conformidad con el artículo [17](#) de la Ley 1341 de 2009, es objetivo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otros, definir la política y ejercer la gestión, planeación y administración del espectro radioeléctrico y de los servicios postales y relacionados.

Que el numeral 5 artículo [64](#) de la Ley 1341 de 2009, establece como infracción a la Ley [1341](#) de 2009, abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.

Que el numeral 19 literal c) del artículo [18](#) de la Ley 1341 de 2009 establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tiene como función, entre otras, expedir de acuerdo con la ley los reglamentos, condiciones y requisitos para el otorgamiento de licencias, permisos y registros para el uso o explotación de los derechos del Estado sobre el espectro radioeléctrico y los servicios del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo [7o](#) del Decreto 4169 de 2011, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene como función la de asignar y gestionar el espectro radioeléctrico, con el fin de fomentar la competencia, el pluralismo informativo, el acceso no discriminatorio y evitar prácticas monopolísticas, sin perjuicio de las

funciones que sobre los servicios de televisión estén asignadas a otras entidades.

Que el espectro radioeléctrico es el elemento esencial de las telecomunicaciones, su planeación y atribución se encuentra plasmada en el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias (CNABF), cuyo establecimiento, actualización y mantenimiento, de acuerdo con el artículo [10](#) del Decreto 4169 de 2011, se encuentra a cargo de la Agencia Nacional del Espectro.

Que en la actualidad el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión y planeación del espectro, cuenta con una herramienta TI construida sobre tecnologías en riesgo de obsolescencia, con una estructura rígida y compleja, de difícil crecimiento, escalabilidad y limitada para efectos de su parametrización, desactualizada respecto a las recomendaciones y resoluciones de la UIT, inherentes a las mejores prácticas en gestión, planeación, vigilancia y control del espectro radioeléctrico.

Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones viene implementando un nuevo y moderno Sistema de Gestión del Espectro (SGE), el cual, por ser una herramienta robusta que facilitará la realización de los estudios de ingeniería de espectro, incorpora funcionalidades que requieren nuevos parámetros técnicos de la red y la actualización de otros campos existentes.

Que esta nueva herramienta TI se convierte en un elemento fundamental para la correcta gestión, planeación, vigilancia y control del espectro radioeléctrico y, por tanto, es inminente la necesidad de actualizar y complementar los parámetros técnicos de la red de los actuales permisos para el uso del espectro otorgados por este Ministerio.

Que la Agencia Nacional del Espectro, con base en los estudios de planeación y gestión de espectro que llevó a cabo durante el año 2011, identificó que es necesario adelantar un proceso masivo de mejoramiento de la información técnica y de los parámetros técnicos de red, correspondiente a los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico.

Que la actualización de los parámetros de características técnicas de la red es también requerida para fortalecer la información que será reportada dentro del Sistema de Información Integral correspondiente a datos, indicadores y variables relevantes del sector, que en desarrollo del artículo [15](#), parágrafo 2o de la Ley 1341 de 2009, construye el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para facilitar la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos.

Que todo esto permitirá optimizar la realización de los estudios de ingeniería, el cálculo de las contraprestaciones y, así mismo, las tareas de atribución, asignación, gestión, planeación, vigilancia y control del espectro radioeléctrico con mayor eficiencia, asegurando la disminución de los tiempos de respuesta en los trámites asociados al uso del espectro.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Establecer las condiciones, el procedimiento y el mecanismo para actualizar y complementar la información técnica de las redes de los titulares de permiso para el

uso del espectro radioeléctrico.



ARTÍCULO 2o. OBLIGATORIEDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. Los titulares de permiso para el uso de espectro radioeléctrico, deberán actualizar y complementar la información técnica de sus redes, en las condiciones y con el procedimiento que define la presente resolución.



ARTÍCULO 3o. INFORMACIÓN A ACTUALIZAR. La información técnica que deben actualizar y complementar los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, es la descrita en el Anexo número 1 “Descripción de la Información Técnica que debe ser Actualizada y Complementada”, de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Si bien es cierto que actualizar la información técnica de espectro asignado optimizará el cálculo de las contraprestaciones, el objeto de este procedimiento no incluye reporte o visualización de información financiera, ni el reporte de los estados de cuenta asociados con el espectro asignado al titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico.

CAPÍTULO II.

DEL PROCEDIMIENTO.



ARTÍCULO 4o. PROCEDIMIENTO. El procedimiento para actualizar y complementar la información técnica de las redes de los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, será en línea, mediante una herramienta web diseñada para tal fin. El manual del usuario de la herramienta se encuentra publicado en las páginas web del Ministerio TIC y la Agencia Nacional del Espectro (ANE), como se describe a continuación:

Página web del Ministerio TIC: Ingresando a la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del enlace: “www.mintic.gov.co”; se ubica la sección “Sector TIC”. Después hacer clic en “Espectro”. En esa sección se encontrará un listado de documentos para descarga, donde aparecerá el Manual en mención, denominado “Manual para la actualización de bases de datos”.

Página web de la Agencia Nacional del Espectro (ANE): Ingresando a la página web de la Agencia Nacional del Espectro a través del enlace: www.ane.gov.co, ubicar la sección “Usuarios”; en esta sección podrá ver y/o descargar el Manual de la aplicación haciendo clic sobre el enlace “Manual para la actualización de bases de datos”.

PARÁGRAFO. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro pondrán a disposición del público una estación de cómputo para que el operador que no cuente con la facilidad de acceder a Internet o a un computador pueda realizar el reporte de la información técnica requerida en la herramienta web. Dicha estación se encontrará ubicada en la Agencia Nacional del Espectro, la cual se encuentra ubicada en la calle 93B No 16-47, piso 5o, en la ciudad de Bogotá.



ARTÍCULO 5o. RADICADO. Una vez se actualice y complemente la información, a través de la herramienta, el sistema expedirá en línea un radicado el cual identificará el trámite y su finalización.

CAPÍTULO III.

DEL MECANISMO.



ARTÍCULO 6o. HERRAMIENTA WEB. La información a actualizar y complementar deberá ser diligenciada por los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, a través de una herramienta web que para el efecto dispondrá el Ministerio de TIC a través de la ANE.



ARTÍCULO 7o. USUARIO Y CONTRASEÑA. La información sobre el usuario y la contraseña para acceder a la herramienta web, será enviada al correo electrónico de contacto del titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, que figure en las bases de datos del Ministerio de TIC.

PARÁGRAFO 1o. En todo caso, es responsabilidad del titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, informar al Ministerio de TIC, vía correo electrónico al correo actualizacionbasesdedatos@mintic.gov.co, si desea que dicha información sea remitida a un correo electrónico distinto, una vez sea publicada esta resolución.

PARÁGRAFO 2o. El hecho de que el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico no tenga o no informe el correo electrónico de contacto, no lo exime de la responsabilidad de actualizar y complementar la información requerida y dar cumplimiento a cabalidad con lo preceptuado en la presente resolución.

PARÁGRAFO 3o. Con el propósito de tener un canal de comunicación eficiente durante este proceso y resolver de forma ágil las inquietudes que se presenten con el cargue de la información o problemas técnicos con la herramienta, se requiere que los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico designen y autoricen un contacto técnico, quien será el único autorizado para solicitar el debido soporte funcional y técnico. Para ello, dado que la ANE como organismo asesor del Ministerio y administrador de la herramienta, recibirá y solucionará las dudas existentes, los titulares deben remitir vía correo electrónico al correo actualizacionbasesdedatos@ane.gov.co la siguiente información:

-- Nombre de la Empresa.

-- Nombre completo.

-- Cargo.

-- Teléfono y extensión.

-- Número celular.

-- Dirección de correo electrónico.



ARTÍCULO 8o. VALIDEZ DEL USUARIO. La información que se reporte y la documentación aportada, con el usuario que le ha sido suministrado al titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, se entenderá como fidedigna. El titular del permiso para el uso del espectro radioeléctrico será responsable del uso que se dé al usuario y a la contraseña para acceder al sistema.



ARTÍCULO 9o. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. La información reportada por los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico será tratada con estricta confidencialidad y reserva y solo se utilizará para los fines descritos en la presente resolución. La ANE será responsable de garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información suministrada por los titulares de permiso para uso del espectro radioeléctrico.

CAPÍTULO IV.

CONDICIONES ESPECÍFICAS.

ARTÍCULO 10. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Una vez reportada la información por el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, esta se entenderá como fidedigna. Sin embargo, la ANE para el cumplimiento de lo previsto en el artículo 1o del Decreto 4169 de 2011, revisará y validará toda la información reportada antes de ser cargada a las bases de datos de espectro asignado. Así mismo, la ANE efectuará un análisis técnico sobre las modificaciones a los cuadros de características técnicas de las redes de espectro asignado a que diera lugar el reporte realizado por parte de los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico.

PARÁGRAFO. El Ministerio de TIC podrá formalizar los cambios a los CCTR de los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, posteriormente y, con base en el análisis técnico efectuado por la ANE, mediante resoluciones de carácter general o específico, según corresponda, cuando haya lugar a ello.

CAPÍTULO V.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 11. PLAZO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN. Los titulares de permisos para el uso del espectro radioeléctrico, para presentar la información requerida, dispondrán de 7 meses, contados a partir de la publicación de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. Con el propósito de hacer eficiente este proceso, el cargue de la información entregada por los titulares, a través de la herramienta de actualización se realizará por fases. En este sentido, los titulares de permiso para uso del espectro que tienen frecuencias asignadas en las bandas HF, VHF y UHF, para los servicios radioeléctricos móviles terrestres y los servicios radioeléctricos fijos para operación punto multipunto y punto a punto, tendrán habilitado el sistema a partir del cuarto mes calendario después de la publicación de esta resolución. No obstante, la visualización de sus redes en el sistema, estará habilitada una semana después de la publicación de la presente resolución, una vez los titulares tengan activo su usuario y contraseña.

ARTÍCULO 12. RÉGIMEN DE SANCIÓN E INFRACCIÓN. El incumplimiento de lo establecido en la presente resolución, se considerará como una infracción al régimen legal y acarreará las sanciones a que haya lugar.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de septiembre de 2012.

El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

DIEGO ERNESTO MOLANO VEGA.

ANEXO 1.

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA QUE DEBE SER ACTUALIZADA Y COMPLEMENTADA.

La información que debe ser actualizada y complementada por parte de los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, corresponde con la información de sus redes en las bandas de frecuencias HF, VHF y UHF, para los servicios radioeléctricos móviles terrestres y los servicios radioeléctricos fijos para operación punto multipunto (incluyendo acceso fijo inalámbrico), y enlaces satelitales, así como para las bandas de frecuencias VHF, UHF, SHF y EHF en los segmentos atribuidos a los servicios radioeléctricos fijos para enlaces punto a punto y enlaces satelitales, de acuerdo con el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencia (CNABF). En tal sentido, se excluye la información técnica de espectro asignado para las bandas que actualmente están en uso para IMT.

El titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico podrá visualizar en la herramienta web, de forma confidencial y reservada, la información técnica de su espectro asignado categorizada por código de expediente, información que corresponde al último cuadro de características técnicas de red y su respectiva resolución.

Esta información se divide en 3 grupos: i) información correspondiente al Cuadro de Características Técnicas de Red (CCTR); ii) Información técnica complementaria, y iii) información de enlaces satelitales.

i) Información del CCTR: La información solicitada en este ítem se divide en dos grupos: parámetros que requieren soporte y parámetros que NO requieren soporte

a) Parámetros que requieren soporte: Aquellos campos que requieren un soporte legal (resolución), para que sea aceptada cualquier tipo de modificación. En este caso, reportar un valor diferente al visualizado en la herramienta, deberá estar soportado con la resolución que haya autorizado dicha modificación. Estos campos son: Tipo de estación, nombre, dirección, municipio, departamento, horario asignado, frecuencia de operación, ancho de banda, potencia de operación, modulación, polarización y número de receptores. (Las coordenadas podrán ser modificadas sin requerir soporte legal, siempre y cuando corresponda con la dirección, municipio y departamento autorizado, y estén en datum WGS84);

b) Parámetros que NO requieren soporte: Aquellos campos que podrán ser reportados para su actualización por debajo del valor autorizado por el Ministerio sin ninguna restricción. Para aquellos casos, en que se vaya a reportar un valor por encima del visualizado en la herramienta, este deberá estar soportado con la resolución que haya autorizado dicha modificación.

NOTA: En el documento **Información del Cuadro de Características Técnicas de Red** encontrará el detalle de cada campo.

ii) Información técnica complementaria: Información técnica relacionada con los equipos de comunicación y antenas que se encuentran activos y hacen parte de las redes que están operando

en las bandas descritas previamente. Esta información se encuentra desactualizada o no existe en las bases de datos técnicas del Ministerio y se requiere para llevar a cabo los estudios de ingeniería del espectro que definen la viabilidad de una solicitud de frecuencia;

iii) Información de enlaces satelitales: Información técnica relacionada con los enlaces satelitales para estaciones con antenas de diámetro igual o superior a 2.4 metros. La información solicitada no se encuentra en las bases de datos técnicas del Ministerio y está relacionada con los equipos satelitales en operación, el tipo de red, coordenadas en datum WGS84, nombre y código DANE del municipio al que está asociada la estación, el satélite al cual está conectada la estación, la banda de operación del satélite, el rango de frecuencia descendente y el servicio que presta la estación, entre otros. Adicionalmente, para estaciones de transmisión y recepción y transmisión simultánea se requiere el reporte de información técnica, como por ejemplo, potencia, ganancia de la antena y frecuencia ascendente.

Información general								
LATITUD (N/W) g°, m' y s". (WGS 84)	LONGITUD (W) g°, m' y s". (WGS 84)	Tipo de estación (si es repetidora, base, móvil, etc)	NOMBRE	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	Horario asignado	
La herramienta acepta cualquier valor, siempre y cuando las coordenadas correspondan con la dirección, municipio y departamento asociado o se adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado. Las coordenadas deben reportarse en datum WGS84.		El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	Se acepta ajuste o modificación, para los casos en los cuales el concesionario haya ingresado la dirección administrativa y no la de la estación. (Estos campos deben corresponder con la dirección o posición de la estación autorizada)				El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor
Campos editables								

2. Información Técnica Complementaria

Punto-punto								
Información del radio				Antena principal				
Frecuencia de operación	Ancho de banda	Potencia de operación del Radio (W)	MODULACIÓN	NÚMERO DE CANALES A	APERTURA DEL HAZ 3 dB (°)	AC INUT (°)	GANANCIA (dB)	POLARIZACIÓN
El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado	El Titular de permisos para el uso del espectro radieléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor

3. Información Satelital

Punto multipunto sin repetidora									
Transmisor				Características del sistema radiante				Receptor	
FRECUENCIA OPERACIÓN (MHz)	ANCHO DE BANDA (MHz)	POTENCIA DE OPERACIÓN DEL RADIO (W)	MODULACIÓN	NÚMERO DE CANALES A TRANSMITIR	APERTURA DEL HAZ -3 dB (°)	GANANCIA (dBi)	ACIMUT(°)	NÚMERO DE RECEPTORES	
El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	

Punto multipunto con repetidora										
Radio		Antena principal				Receptor				
FRECUENCIA OPERACIÓN (MHz)		ANCHO DE BANDA (MHz)	POTENCIA DE OPERACIÓN DEL RADIO (W)	MODULACIÓN	NÚMERO DE CANALES A TRANSMITIR	APERTURA DEL HAZ -3 dB (°)	ACIMUT (°)	GANANCIA (dBi)	POLARIZACIÓN	NÚMERO DE RECEPTORES
Tx	Rx									
El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	Es posible reportar valores por debajo del autorizado. Si el valor es mayor, deberá adjuntar la resolución donde el Ministerio de TIC autoriza el valor reportado, a excepción de si originalmente el parámetro es ND, en cuyo caso se acepta cualquier valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor	El Titular de permisos para el uso del espectro radioeléctrico puede reportar un valor diferente, siempre y cuando, adjunte la resolución donde el Ministerio de TIC haya autorizado dicho valor

ANEXO 2.

SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.

El servicio de Soporte Técnico que la ANE facilita, se proporciona a través de la asignación de casos de soporte técnico, atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos y/o funcionales reportados por los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, relacionados con el funcionamiento de la herramienta informática de actualización de la información.

Para poder reportar un requerimiento o inquietud al área de Soporte Técnico y Funcional, de acuerdo con el parágrafo 3o del artículo 7o de la presente resolución, los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico deberán autorizar y designar un contacto técnico, para lo cual deben enviar la siguiente información:

- Nombre de la Empresa.
- Nombre completo.
- Cargo.
- Teléfono y extensión.
- Número celular.
- Dirección de correo electrónico.

Estas personas serán las únicas autorizadas por los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico para solicitar servicios de soporte técnico y funcional a la entidad.

Para la prestación del servicio de soporte se han definido dos (2) modalidades de acuerdo con el tipo de servicio que se necesite:

1. Soporte funcional: comprende todas las solicitudes relacionadas con dudas o inquietudes asociadas con los modelos y/o variables técnicas de la información solicitada.

2. Soporte técnico: comprende todas las solicitudes relacionadas con fallas en la infraestructura de comunicaciones, hardware o fallas técnicas de la herramienta informática.

Procedimiento para Solicitud de Soporte

El contacto técnico designado por el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, debe comunicarse telefónicamente con la entidad al (1) 6000030. Para efectos de soporte funcional deberá comunicarse con la extensión 2853 en horario hábil de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. Así mismo, podrá hacerlo al correo actualizacionbasesdedatos@ane.gov.co.

Por otro lado, para soporte técnico deberá comunicarse con la extensión 2828, estas solicitudes serán atendidas en horario 7x24. Adicionalmente, podrá hacerlo mediante el correo electrónico soporte@ane.gov.co.

Al momento de reportar el requerimiento, los titulares de permiso para el uso del espectro radioeléctrico deben contar con la siguiente información básica:

- Sistema operativo y versión del equipo que está utilizando.
- Explorador de internet y versión que está utilizando.
- Breve descripción del problema, incluyendo cualquier código o mensaje de error.
- Registro de errores, archivos de configuración o cualquier otra información que pueda ser relevante.
- Impresión de pantalla que permita aislar y reproducir fácilmente el problema (si aplica).

El ingeniero que atiende la llamada se encarga de registrar el requerimiento en el Sistema de Seguimiento de Fallas, y de ser posible resolverá la solicitud en forma inmediata. En caso contrario, le informará un número de solicitud al titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, mediante el cual se podrá hacer seguimiento al incidente reportado. Después de abierto el caso, el ingeniero asignado se comunicará con el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico en un lapso no mayor a dos (2) horas y se encargará de solucionar los inconvenientes reportados y de hacer el seguimiento al mismo.

Adicionalmente, todas las interacciones telefónicas o vía correo electrónico, entre el contacto técnico y el ingeniero asignado, que hagan parte del seguimiento de un caso, quedarán registradas en el Sistema de Seguimiento de Fallas que para el presente proceso dispondrá y gestionará la ANE.

Para finalizar, al momento de encontrar una solución adecuada y aceptada por el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico, el caso se cierra. Sin embargo, como parte de la clausura del caso, el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico recibirá por correo electrónico una encuesta de soporte técnico mediante la cual podrá calificar diferentes aspectos del servicio; esta encuesta hace parte de la mejora continua que se realiza al proceso de Soporte Técnico de la ANE. En cualquier momento el titular de permiso para el uso del espectro radioeléctrico podrá solicitar telefónicamente la reapertura de cualquier caso, o la apertura de uno nuevo cumpliendo las condiciones descritas en este documento.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)



MINTIC