

RESOLUCIÓN No. **7748** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **KRONOS MOBILE S.A.S.**"*

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales conferidas en la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada en la CRC bajo el número 2025801730 del 29 de enero de 2025, un usuario de servicios de comunicaciones móviles reportó el posible uso indebido del código corto **85892**. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código corto.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **85892** fue asignado a **KRONOS MOBILE S.A.S.**, mediante Resolución CRC 6563 de 2022. La solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad mediante el radicado 2022803376 de 8 de marzo de 2022, la cual contiene, entre otras cosas, la descripción y justificación de los servicios a prestar, así:

"Después de analizar el tráfico que se enviara a través de nuestros servidores, decidimos solicitar solo 2 códigos cortos los cuales se usarán para el envío de contenido transaccional y promocional, los cuales suplirán nuestras necesidades actuales:

85892: Transaccional.

87198: Promocional

Los códigos cortos serán utilizados de forma independiente según cada contenido, debido a que por temas de servicio de entregabilidad es necesario contar con un código corto diferente al promocional, teniendo en cuenta que el tráfico promocional es masivo y se pueden generar demoras en las entregas, con los códigos cortos utilizados solo para el envío transaccional las entregas serán uno a uno lo cual permitirá mayor velocidad en la entrega al destinatario final". (sic)

Mediante radicado 2025503803 de 6 de febrero de 2025, la CRC solicitó a **KRONOS MOBILE S.A.S.** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de la queja radicada con el número 2025801730 del 29 de enero de 2025:

*"1. Relación de clientes de **KRONOS** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 85892.*

*2. Información del cliente de **KRONOS** o remitente de los mensajes de texto SMS a la usuaria que presentó la queja que se anexa a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*

3. *Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan.*
4. *Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
5. *Copia de las reclamaciones realizadas por **KRONOS** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a la queja que se adjunta a esta comunicación.*
6. *Medidas adoptadas por **KRONOS** una vez conoció la queja de la usuaria que se anexa a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
7. *Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
8. *Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 85892”.*

KRONOS MOBILE S.A.S. mediante los radicados 2025804105 y 2025804106 de 26 de febrero de 2025 remitió copia de la respuesta ofrecida al peticionario en atención a la queja radicada con el número 2025801730 de 29 de enero de 2025. Sin embargo, no allegó respuesta al requerimiento realizado por esta Comisión mediante radicado 2025503803 de 6 de febrero de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025506875 de 3 de marzo de 2025, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **85892**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1., 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los numerales en cuestión disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI."; "**6.4.3.2.2.** Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados" y "**6.4.3.2.8.** Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)”.

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, se indicó que la obligación general, a cargo de **KRONOS MOBILE S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos”

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **KRONOS MOBILE S.A.S.**, mediante correo electrónico del 4 de marzo del 2025, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara y acreditara a la CRC el uso que le está dando al código corto **85892**, cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, allegara copia de la autorización expresa y por escrito otorgada por COMUNICACION CELULAR S.A. – COMCEL S.A. (CLARO) para el envío y el contenido de los mensajes objeto de la queja radicada con el número 2025801730 de 29 de enero de 2025.

Mediante comunicación con radicado 2025806223 de 26 de marzo de 2025, **KRONOS MOBILE S.A.S.** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE KRONOS MOBILE S.A.S.

Al momento de descorrer traslado de la apertura de la actuación administrativa, **KRONOS MOBILE S.A.S.** expuso los siguientes argumentos:

- Solicita *"la desestimación del proceso administrativo sancionatorio por el cumplimiento de las obligaciones legales de la compañía KRONOS MOBILE S.A.S. con el código corto 85892"*.
- Manifiesta que *"el cliente de KRONOS MOBILE S.A.S que utiliza el código para proporcionárselo a uno de sus clientes, es la sociedad INTERCOM SOLUCIONES SAS, identificada con NIT. 9010718244, la cual a su vez le proporciona el código para envío de mensajes de texto a uno de sus clientes, A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS, el cual tiene un contrato vigente de prestación de servicios de recuperación de cartera con COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A identificada con NIT. 800.153.993-7, tal como se puede observar en las certificaciones anexas al presente escrito de descargos"*.
- Aduce no haber recibido el radicado 2025503803, a través del cual la CRC indica haber solicitado información el 6 de febrero de 2025. Al respecto señala que *"el único requerimiento o petición recibida dentro de los canales de notificación de la sociedad KRONOS MOBILE S.A.S fue el referenciado con radicado 2025801730, el cual fue remitido a la sociedad el día 05 de febrero de 2025 y contestado en el término de ley..."*.
- Aduce que ha cumplido a cabalidad con *"las obligaciones que le impone la legislación en calidad de asignatario de códigos cortos"*, ha dado *"estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas del artículo 6.1.1.6.2 de la Resolución CRC 5968 de 2020"* y ha acatado *"a cabalidad los criterios de uso eficiente estipulados en el artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020"*.
- Señala que *"en ningún momento KRONOS MOBILE S.A.S. le ha dado un uso diferente al código corto 85892 a aquel en que le fueron asignados por el Administrador de los recursos, y como consecuencia de ello, NO SE CONSOLIDA NINGUNO DE LOS PRESUPUESTOS FÁCTICOS TIPIFICADOS en el numeral 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5968 DE 2020 para la recuperación de un código corto, REGULACIÓN VIGENTE en la materia"*(SIC).
- Argumenta que se presenta una *"falta de identidad en la actuación administrativa"*, dado que, en su criterio, debe aplicar el *"principio de personalidad de las penas"*. En consecuencia, manifiesta que (...) *"en el procedimiento administrativo que nos embarca, al cual se le da apertura por medio de la resolución administrativa de radicado 2025804105, la administración en cabeza de la CRC relaciona a KRONOS MOBILE S.A.S., quien es su administrado, como infractor de la causal 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 Título VI de la resolución CRC 5050 de 2016"*, la cual considera inconcebible, *"toda vez que la sanción está siendo impuesta sobre un sujeto que no ha realizado la conducta infractora tipificada dentro de la causal citada por la administración, pues no existe relación alguna de culpabilidad que recaiga sobre KRONOS MOBILE S.A.S."*
- De acuerdo con lo expuesto señala que *"es necesario que exista un juicio de reproche sobre el sujeto que comete la conducta y no sobre el proveedor de las herramientas que uso el comitente para la realización de la conducta reprochable, para ejemplificar, que en el caso específico se sancionara con la recuperación de los códigos cortos a KRONOS MOBILE S.A.S. sería tal como acusar del delito de lesiones personales a el dueño de un bate que se lo prestó a otra persona para un juego de baseball y este último aprovechándose de ello lo hubiere utilizado para agredir a otra persona causándole lesiones; y en el presente caso la CRC como administración no puede declarar responsabilidad sobre la sociedad comercial KRONOS MOBILE S.A.S., ya que no cumple los presupuestos de la personalidad de la sanción administrativa, ni la culpabilidad como elemento del mismo y en consecuencia no puede existir sanción jurídica alguna sobre la compañía, pues además no existe ni siquiera una relación psíquica o intelectual (determinador) entre KRONOR MOBILE S.A.S. como administrado sobre el cual recae la sanción y el hecho descrito como posible generador de una sanción administrativa"*.
- Con fundamento en lo anterior, solicitó a la CRC *"que desista de la presente actuación administrativa, ya que a quien identifican como infractor, no cumple con la exigencia de culpabilidad que es presupuesto de todo proceso administrativo sancionatorio, toda vez que ni siquiera ha cometido una conducta, a razón de lo anteriormente expuesto"*.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12¹ del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13² del mismo artículo, la CRC es el órgano competente para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015³ establece que la CRC *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos"*.

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y de lo dispuesto en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

Por su parte, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁴, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, en aras de determinar si hay lugar a su recuperación.

3.2 SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

¹ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 12: *"Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-"*.

² Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: *"Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico"*.

³ *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*.

⁴ *"Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC"*.

Mediante las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD⁵ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Así, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, **el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados**, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. ibidem, o incurrió en alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2. del mismo cuerpo normativo.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

3.3 SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

Previo al análisis de las causales de recuperación objeto de la presente actuación administrativa, se considera pertinente realizar ciertas precisiones sobre el procedimiento de recuperación de los recursos de identificación, con el propósito de precisar algunos aspectos que se consideran confusos en la argumentación expuesta por **KRONOS MOBILE S.A.S.**

En primer lugar, es pertinente señalar que el elemento definitivo que subyace a la esencia del concepto de derecho administrativo sancionador supone la imposición de una medida punitiva que, normalmente, al decir de la Corte Constitucional, se manifiesta *en "la instauración de la multa como sanción prototípica"*⁶. En este contexto, el procedimiento de recuperación de recursos de identificación, para el caso particular, de códigos cortos, no se enmarca en ninguna de las características o estructuras conceptuales que definen la naturaleza de la potestad sancionatoria del Estado.

Ciertamente, las actuaciones de derecho administrativo sancionatorio se constituyen como una de las manifestaciones del *ius puniendi*, es decir, son una expresión de la potestad del Estado cuya finalidad se circunscribe a reprimir, y por lo tanto disuadir, determinados comportamientos que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico⁷. En efecto, solamente se pueden considerar expresiones de derecho sancionador, en este caso de derecho administrativo sancionatorio, aquellas actuaciones administrativas que puedan resultar en la imposición de un castigo particular, es decir, de una medida estatal cuya finalidad se encuentra circunscrita a corregir, reprimir y disuadir el despliegue de conductas reprochables por el ordenamiento.

En casos como el que nos ocupa, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no tienen como finalidad intrínseca reprimir comportamientos contrarios a derecho. Las actuaciones administrativas para la recuperación de recursos de identificación –en este caso códigos cortos– se enmarcan en el ejercicio de la función de administrar los recursos de identificación, de conformidad

⁵ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

⁷ Corte Constitucional. Sentencias C-214 de 1994, C-406 de 2004, C-818 de 2005, C-762 de 2009, C-094 de 2021, entre otras.

con los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

En desarrollo de esta función, la CRC, como Administrador de los Recursos de Identificación, tiene el deber de verificar el uso eficiente de los recursos por parte de los asignatarios de estos. En efecto, dado que los recursos de identificación son recursos finitos o escasos, con su regulación y administración se busca promover su aprovechamiento óptimo, en concordancia con el numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y el numeral 6.1.1.2.5. del artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es con este propósito que se adelantan las actuaciones de recuperación de recursos de identificación, por lo que de ninguna manera pueden ser consideradas como el ejercicio de una facultad sancionatoria, como equivocadamente lo afirma **KRONOS MOBILE S.A.S.**

Así las cosas, dado que las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no son actuaciones de derecho administrativo sancionatorio, el procedimiento aplicable no es el reglado en el Capítulo 3 del Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, en sus artículos 47 a 52 (correspondiente al procedimiento administrativo sancionatorio), sino el procedimiento que está contemplado en el Capítulo 1 del Título II del CPACA, en sus artículos 34 a 45, correspondiente al procedimiento administrativo común y principal.

En línea con lo anterior, es de mencionar que, cuando el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la actuación de recuperación de recursos de identificación tendrá en cuenta lo dispuesto en el CPACA para las actuaciones administrativas, no se refiere a lo dispuesto para las actuaciones sancionatorias, sino a las normas que reglan el procedimiento común y principal, es decir, aquel establecido en los artículos 34 a 45 del CPACA.

Dado lo anterior, en la presente actuación de recuperación la Comisión ha tenido en cuenta las normas del procedimiento común y principal. Es por lo que, cuando inició la actuación de recuperación, en aplicación del artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre el procedimiento de recuperación, se le comunicó a **KRONOS MOBILE S.A.S.** acerca del inicio del trámite con el fin de garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso.

En este punto vale destacar que, si bien se otorgó un término de 15 días hábiles para que se pronunciara al respecto y aportara y solicitara las pruebas que pretenda hacer valer, ello no se hizo en aplicación al artículo 47 del CPACA, sino atendiendo lo dispuesto en el artículo 35 del CPACA que ordena que se debe *"informar de la iniciación de la actuación para el ejercicio del derecho de defensa"*, para lo cual la Comisión fijó el término de 15 días hábiles en cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 117 del Código General del Proceso, según el cual *"a falta de término legal para un acto, el juez señalará el que estime necesario para su realización de acuerdo con la circunstancias"*.

De lo anterior, es claro que la Comisión aplicó las reglas procedimentales correspondientes para efectos de adelantar la actuación administrativa de recuperación contenidas en el artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con el procedimiento de recuperación, en concordancia con lo establecido en el procedimiento administrativo común y principal previsto en los artículos 34 a 45 del CPACA.

En este contexto, no es posible afirmar que la recuperación de un código corto en virtud de la configuración de alguna de las causales dispuestas en la regulación se pueda calificar como una sanción. Por lo tanto, tampoco es posible afirmar que la decisión de recuperación, en tanto no es una expresión de derecho sancionador, requiera el desarrollo de un juicio de responsabilidad por parte del operador jurídico administrativo en el que se analice y verifique el denominado elemento subjetivo de la responsabilidad –dolo o culpa-.

En definitiva, las actuaciones administrativas de recuperación de recursos de identificación se enmarcan únicamente en la facultad de administración de estos recursos a cargo de la CRC y no se corresponden con las características esenciales, ya explicadas ampliamente, que definen el derecho sancionador.

De acuerdo con lo expuesto, es claro que no le asiste razón a **KRONOS MOBILE S.A.S.**, en relación con los argumentos que ha expuesto bajo el título de "falta de identidad en la actuación administrativa".

En consecuencia, descartada la configuración de las falencias procesales alegadas por **KRONOS MOBILE S.A.S.**, se procederá a analizar si se configuran las causales de recuperación indicadas al

inició de la presente actuación administrativa y, por tanto, si procede la recuperación del código corto **85892**.

3.4 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

De conformidad con lo expuesto, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación del código corto **85892**, a raíz de una queja en la que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos a nombre de CLARO desde dicho código corto.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la CRC proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configuran las causales de recuperación señaladas al inicio de esta actuación administrativa.

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, puede recuperar el código corto asignado, si se configura alguna de las causales ahí establecidas.

Para el caso que nos ocupa, la CRC determinó que las causales eventualmente materializadas por **KRONOS MOBILE S.A.S.**, respecto del código corto **85892** son las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1., 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Las causales en cuestión disponen expresamente:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

(...)

6.4.3.2.8 Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general a cargo de **KRONOS MOBILE S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos".

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configuran las causales de recuperación citadas con antelación.

3.4.1. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

En este apartado se analizará si en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al iniciar la presente actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso consistente en no facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

Lo anterior, por cuanto mediante radicado 2025503803 de 6 de febrero de 2025, la CRC solicitó a **KRONOS MOBILE S.A.S.** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de la queja radicada con el número 2025801730 de 29 de enero de 2025:

- "1. Relación de clientes de **KRONOS** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 85892.*
- 2. Información del cliente de **KRONOS** o remitente de los mensajes de texto SMS a la usuaria que presentó la queja que se anexa a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **KRONOS** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a la queja que se adjunta a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **KRONOS** una vez conoció la queja de la usuaria que se anexa a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
- 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 85892".*

Como se mencionó en los antecedentes, mediante los radicados 2025804105 y 2025804106 de 26 de febrero de 2025, **KRONOS MOBILE S.A.S.** remitió copia de la respuesta ofrecida al peticionario en atención a la queja radicada con el número 2025801730 de 29 de enero de 2025, no obstante, no allegó respuesta al requerimiento realizado por esta Comisión mediante radicado 2025503803 de 6 de febrero de 2025.

Sobre el particular **KRONOS MOBILE S.A.S.** aduce que el único requerimiento o petición recibida dentro de los canales de notificación de la sociedad fue el referenciado con radicado 2025801730, el cual fue remitido a la sociedad el día 05 de febrero de 2025 y contestado en el término de ley.

A pesar de lo expresado por **KRONOS MOBILE S.A.S.**, esta Comisión reitera que, en efecto, el 6 de febrero de 2025, mediante radicado 2025503803, se realizó a la sociedad asignataria el requerimiento relacionado con el código corto **85892**, previamente indicado.

De lo anterior da cuenta el certificado expedido por Servicios Postales Nacionales S.A.S., en donde se evidencia que el requerimiento fue remitido a través de correo electrónico enviado desde la cuenta crcom@crcom.gov.co a la cuenta pedrojosecorena@hotmail.com⁸, el 2 de febrero de 2025 y que, ese mismo día, se recibió el mensaje en la bandeja de entrada del receptor. Incluso, como se observa en las siguientes imágenes, Servicios Postales Nacionales S.A.S. certifica que el destinatario abrió la notificación y leyó el mensaje el 11 de febrero de 2025.

⁸ Correo autorizado por KRONOS para el recibo de notificaciones judiciales, como se evidencia en su certificado de existencia y representación legal.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de COMISION DE REGULACION DE COMUNICACION CRCOM identificado(a) con NIT 830002593 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	112324
Remitente:	crcom@crcom.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	pedrojosecorena@hotmail.com - pedrojosecorena
Asunto:	CARTA 2025503803
Fecha envío:	2025-02-06 11:48
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/02/06 Hora: 11:50:16	Tiempo de firmado: Feb 6 16:50:16 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias. Nota: En el evento contiene la frase 'Queued mail for delivery' correspondiente al servicio de correo Microsoft Exchange, y tras certificar la ausencia de notificaciones de rechazo en las 48 horas posteriores al envío, constituyen evidencia suficiente para concluir que el mensaje ha sido entregado de manera satisfactoria al destinatario final.	Fecha: 2025/02/06 Hora: 11:50:18	Feb 6 11:50:18 cl-t205-282cl postfix/smtp[7240]: 38FAD12487E9: to=<pedrojosecorena@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.8.33]:25, delay=2.3, delays=0.07/0.02/0.25/1.9, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <a90d00c57be5db8e10cf9f2d3e42cbefe01a919a72da9f7bad1191fb459b1ccd@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=10883447150925, Hostname=BL3PR14MB5748.namprd14.prod.outlook.com] 26755 bytes in 0.265, 98.412 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
El destinatario abrió la notificación	Fecha: 2025/02/11 Hora: 17:41:28	Dirección IP 200.58.223.60 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_3 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148
Lectura del mensaje	Fecha: 2025/02/11 Hora: 17:41:44	Dirección IP 200.58.223.60 Colombia - Antioquia - Medellín Agente de usuario: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_3_0 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) CriOS/133.0.6943.33 Mobile/15E148 Safari/604.1

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que el mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Así mismo, en la comunicación 2025506875 del 3 de marzo de 2025, mediante la cual se inició la presente actuación administrativa se indicó como prueba el radicado número 2025503803 de 6 de febrero de 2025 y se remitió como anexo de dicha comunicación.

A pesar de lo anterior, a la fecha no se ha recibido respuesta por parte de **KRONOS MOBILE S.A.S.**, respecto de la solicitud de información realizada por la CRC.

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que *"los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos"*; y, en consecuencia, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código.

3.4.2. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

La causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados".

Bajo este contexto, para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fueron autorizados los códigos cortos y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el caso particular, de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **85892** fue asignado a **KRONOS MOBILE S.A.S.** mediante CRC 6563 de 2022, teniendo en cuenta la solicitud de asignación contenida en el radicado de entrada 2022803376 de 8 de marzo de 2022, en donde se indicó el siguiente uso para el código corto:

"Después de analizar el tráfico que se enviara a través de nuestros servidores, decidimos solicitar solo 2 códigos cortos los cuales se usarán para el envío de contenido transaccional y promocional, los cuales suplirán nuestras necesidades actuales:

85892: Transaccional.

87198: Promocional

Los códigos cortos serán utilizados de forma independiente según cada contenido, debido a que por temas de servicio de entregabilidad es necesario contar con un código corto diferente al promocional, teniendo en cuenta que el tráfico promocional es masivo y se pueden generar demoras en las entregas, con los códigos cortos utilizados solo para el envío transaccional las entregas serán uno a uno lo cual permitirá mayor velocidad en la entrega al destinatario final". (sic)

KRONOS MOBILE S.A.S. alega en su pronunciamiento que en ningún momento *"le ha dado un uso diferente al código corto 85892 a aquel en que le fueron asignados por el Administrador de los recursos, y como consecuencia de ello, NO SE CONSOLIDA NINGUNO DE LOS PRESUPUESTOS FÁCTICOS TIPIFICADOS en el numeral 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5968 DE 2020 para la recuperación de un código corto, REGULACIÓN VIGENTE en la materia"*. Sin embargo, no allega una prueba sobre este particular ni explica los motivos que fundamentan su afirmación.

Ahora bien, de las pruebas documentales que obran en el expediente, se tiene que a través del código **85892** se enviaron mensajes transaccionales en la medida en que el contenido se encuentra relacionado con supuestos recordatorios de pago pendientes o fechas de vencimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el caso que nos ocupa, no obran pruebas suficientes para determinar que el código objeto de análisis está siendo usado con fines diferentes de aquellos para el cual fue asignado.

Con base en lo expuesto no se tiene certeza sobre la configuración de la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, no hay lugar a la recuperación del código corto en virtud de ésta. Lo anterior, sin perjuicio de las demás causales analizadas en el presente acto administrativo.

3.4.3. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Finalmente, se analizará si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece que la CRC puede recuperar el código corto

cuando a través de este se envíen mensajes de texto (SMS) a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío o su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario de los códigos cortos correspondientes cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto objeto de la queja, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **85892**, fue asignado a **KRONOS MOBILE S.A.S.**, mediante la Resolución CRC 6563 de 2022.

KRONOS MOBILE S.A.S., afirma que el código corto **85892** es utilizado por INTERCOM SOLUCIONES S.A.S., que a su vez le proporciona el código para envío de mensajes de texto a uno de sus clientes, A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S., el cual tiene un contrato vigente de prestación de servicios de recuperación de cartera con **CLARO**.

No obstante, **KRONOS MOBILE S.A.S.** no aporta documento alguno que acredite que **CLARO** le haya autorizado, como asignatario del código corto, el envío de mensajes a su nombre, ni el contenido de los mensajes objeto de quejas.

Por otra parte, sobre las pruebas aportadas por **KRONOS MOBILE S.A.S.** se observa una comunicación de la sociedad A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S., dirigida a la sociedad INTERCOM SOLUCIONES S.A.S., en la que se manifiesta que *"la empresa tiene un contrato vigente de prestación de servicio de recuperación de cartera con **COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A** identificada con NIT. 800.153.993-7"*, y una constancia expedida por **CLARO** en la que el operador indica lo mismo.

No obstante, del contenido de las referidas comunicaciones no es posible concluir sin asomo de duda que **CLARO** autorizó expresamente el envío de mensajes a su nombre desde el código corto **85892**.

De este modo, el asignatario del código corto **85892** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que el supuesto remitente de los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto en cuestión, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

3.5. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la CRC remitirá la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **KRONOS MOBILE S.A.S., deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **85892** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **KRONOS MOBILE S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **85892** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

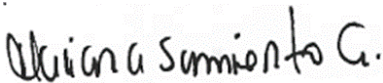
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **KRONOS MOBILE S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 29 días del mes de abril de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025806223
Trámite ID: 3335
Elaborado por: Miguel Rojas.
Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.