

RESOLUCIÓN No. **8229** DE 2026

*«Por la cual se asignan dieciséis (16) códigos cortos (25025, 25352, 25425, 25525, 35353, 35435, 35553, 35736, 55255, 55455, 55945, 85985, 87118, 87687, 892226 y 892228) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD y se niega la asignación de veintinueve (29) códigos cortos a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**»*

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

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 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 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 17 de febrero de 2026, mediante radicado 2026703344 y haciendo uso de la plataforma web Tramites CRC módulo Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**, identificada con el NIT 901.267.344-3, le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la asignación de cuarenta y cinco (45) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, distribuidos de la siguiente manera:

CÓDIGOS CORTOS	CANTIDAD DE CÓDIGOS CORTOS SOLICITADOS	MODALIDAD
25025, 25352, 25425, 25525, 25625, 25725, 25825, 25925	8	COMPRA POR ÚNICA VEZ
35353, 35435, 35555, 35553, 35635, 35835, 35736	7	COMPRA POR SUSCRIPCIÓN
55255, 55355, 55455, 55555, 55755, 55855, 55955, 55945	8	SERVICIOS MASIVOS
85985, 890889, 891118, 891119, 892222, 893333, 894444, 896666, 898888, 899199, 899399, 899299, 899499, 899599, 899699, 899899, 892225, 892226, 892227, 892228, 87118, 87687	22	GRATUITO PARA EL USUARIO

Revisada la solicitud, mediante radicado 2026506558 del 25 de febrero de 2026, la CRC requirió a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** informar las razones por las cuales **CONECTA MUNDO BPO SAS** requería la asignación de cuarenta y cinco (45) códigos cortos, **ii)** descripción en detalle de las actividades a desarrollar por parte de **CONECTA MUNDO BPO SAS** para el envío y recepción de mensajes de texto (SMS) a través de cada uno de los códigos cortos solicitados, **iii)** descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que se prevé implementar para garantizar la correcta prestación del servicio al usuario final a través de cada uno de los códigos

cortos solicitados, conforme a la modalidad correspondiente, **iv)** relación de los potenciales usuarios MT¹ y/o MO² de los mensajes de texto (SMS) que se prevén cursar a través de cada uno de los códigos cortos solicitados e indicar si estos funcionarán en una vía (únicamente envío de mensajes) o doble vía (envío y recepción de mensajes), **v)** descripción detallada de los servicios a ofrecer a través de cada uno de los códigos cortos solicitados donde se especifique como mínimo si se trata de un contenido o una aplicación, descripción del contenido o de la aplicación a ofrecer al usuario y el procedimiento de interacción con el usuario de acuerdo con la modalidad solicitada, **vi)** describir el procedimiento de interacción con el usuario basado en la solución tecnológica que se prevé implementar por parte de **CONECTA MUNDO BPO SAS** para garantizar la correcta prestación de los servicios a través de los códigos cortos solicitados, **vii)** precisar de manera clara, concreta y debidamente sustentada los criterios técnicos y/o operativos que justifican la asignación independiente de los códigos cortos solicitados, indicando el servicio específico asociado a cada código corto y exponiendo los impedimentos técnicos que imposibilitan que los servicios descritos sean implementados a través de una menor cantidad de códigos cortos, e, **viii)** informar detalladamente las medidas de control y herramientas tecnológicas que se emplearán para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD por parte de la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026804673, del 4 de marzo de 2026, la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** dio respuesta al requerimiento realizado. En dicha comunicación, la sociedad hizo referencia a un «Anexo Técnico 1», indicando que la totalidad de los códigos cortos y servicios asociados se encontraba relacionada en dicho anexo. No obstante, el referido anexo no fue allegado junto con la documentación remitida.

Revisada la información allegada en el radicado 2026804673, mediante radicado 2026509649, del 20 de marzo de 2026, la CRC requirió nuevamente a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** para que aclarara y complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** Allegar el «Anexo Técnico 1» mencionado en el documento remitido y precisar la correspondencia exacta entre cada uno de los códigos cortos solicitados y los servicios o funcionalidades a prestar a través de los mismos, identificando el uso específico asociado a cada recurso; **ii)** Ampliar y sustentar la justificación técnica de la cantidad de códigos cortos solicitados, considerando que la información aportada presentaba descripciones de carácter general que no permitían evidenciar la necesidad de asignación independiente de cada uno de los códigos requeridos; **iii)** Aclarar la referencia realizada a "INT-NETWORKS" en el documento remitido, en el cual se indica que el modelo propuesto se encuentra en línea con dicho referente, precisando a qué entidad, organización o esquema corresponde dicha mención, así como su relación con la solución tecnológica propuesta en la solicitud.

Mediante radicado 2026806691 del 29 de marzo de 2026, la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** dio respuesta al requerimiento realizado, allegando el «Anexo Técnico 1» referido en su comunicación previa, así como información adicional sobre la justificación técnica de la cantidad de códigos cortos solicitados y las funcionalidades asociadas a los recursos requeridos.

Revisada la información allegada en el radicado 2026806691, mediante radicado 2026513223, del 21 de abril de 2026, la CRC requirió nuevamente a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** para que aclarara y complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **i)** Ampliar la justificación técnica por la cual **CONECTA MUNDO BPO SAS** solicita la asignación de cuarenta y cinco (45) códigos cortos, detallando la forma en que el esquema de facturación en tiempo real (hot-billing) implementado por los PRST requiere la utilización de identificadores diferenciados por producto, así como las razones técnicas por las cuales dichos servicios no pueden ser soportados mediante un mismo código corto a través de mecanismos de diferenciación lógica, tales como palabras clave (keywords), parámetros u otros mecanismos similares. Así mismo, se solicitó precisar las limitaciones técnicas, operativas y de facturación asociadas a un esquema consolidado, adjuntando los respectivos soportes técnicos que sustentaran lo informado; **ii)** Explicar y demostrar en detalle la evidencia técnica que sustente que la operación de múltiples servicios bajo un mismo código corto no es viable o resulta ineficiente, incluyendo los impactos en precisión de la facturación, trazabilidad de las transacciones, desempeño y escalabilidad de la solución; **iii)** Sustentar de manera expresa, suficiente y verificable las razones técnicas por las cuales no es posible implementar los servicios descritos mediante una cantidad menor de códigos cortos, acreditando que la asignación solicitada corresponde al mínimo necesario. En particular, deberá demostrar por qué dichas necesidades no pueden ser atendidas mediante mecanismos de diferenciación lógica, tales como palabras clave (keywords), segmentación por campañas o productos, o mecanismos internos de identificación y gestión de servicios implementados a nivel

¹ Tráfico terminado en el terminal móvil (MT)

² Tráfico originado en el terminal móvil (MO)

de plataforma, adjuntando los respectivos soportes técnicos; **iv)** Informar en detalle cómo la arquitectura propuesta se vincula con el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, claridad tarifaria y trazabilidad establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, así como las razones por las cuales un esquema de códigos compartidos podría comprometer dicho cumplimiento de acuerdo con lo expuesto en su comunicación; y **v)** Ampliar la información correspondiente al «Anexo Técnico 1», detallando el servicio o funcionalidad asociado a cada uno de los códigos cortos solicitados. Lo anterior, teniendo en cuenta que, si bien la sociedad allegó información adicional, esta no permitía identificar claramente el alcance particular de algunos de los servicios reportados. A manera de ejemplo, en el «Anexo Técnico 1» allegado mediante radicado 2026806691 no se identificaban con claridad determinados servicios asociados, así como el alcance de referencias como «suscribe telecom» y «reporte telecom» incluidas en comunicaciones previas.

Mediante radicado 2026809810 del 4 de mayo de 2026, la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** dio respuesta al requerimiento realizado, allegando información adicional relacionada con el servicio o funcionalidad específica y la descripción asociada a los códigos cortos solicitados.

En dicha comunicación, la sociedad indicó que el «Anexo Técnico 1 actualizado», incorporado en el numeral «5. Ampliación del Anexo Técnico 1: detalle de servicios por código corto», hacía parte integral de la respuesta y contenía la «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados», en la cual se relacionaba el servicio o funcionalidad específica, así como la descripción operativa correspondiente para cada uno de los códigos cortos solicitados. Así mismo, señaló que operaría con la numeración allí descrita, garantizando que cada código corto tendría un «propósito único y claramente identificable».

No obstante, respecto de los códigos cortos 899499, 899599 y 899699 inicialmente solicitados, no se allegó el detalle específico del servicio o funcionalidad asociado a dichos recursos, en los términos requeridos mediante radicado 2026513223 del 21 de abril de 2026. Así mismo, en relación con el código corto 899899, la información allegada dentro del «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados» no permitió identificar de manera clara e individualizada la funcionalidad y descripción asociada a dicho recurso, teniendo en cuenta que las referencias incorporadas por la sociedad fueron incluidas dentro de la descripción correspondiente al código corto 899299, generando inconsistencias respecto de la identificación del recurso efectivamente solicitado.

Por otro lado, en la información allegada por **CONECTA MUNDO BPO SAS** dentro del «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados», se evidenció la inclusión de los códigos cortos 892223 y 892224, los cuales no habían sido contemplados en la solicitud inicial presentada a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI) con radicado 2026703344 del 17 de febrero de 2026.

En este sentido, los códigos cortos 892223 y 892224 no fueron objeto de análisis dentro del presente acto administrativo, en la medida en que la solicitud remitida y tramitada por **CONECTA MUNDO BPO SAS** mediante el Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI) correspondía únicamente a cuarenta y cinco (45) códigos cortos, listados al inicio del presente acto administrativo.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la **CRC** ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "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-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de «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».

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", 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. En el mismo sentido, resalta que la **asignación de los recursos de identificación no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

Finalmente, es de mencionar que mediante 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 Relacionamiento 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**. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

De conformidad con todo lo expuesto, la **CRC**, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para resolver de fondo la solicitud de asignación de los códigos cortos, relacionados al inicio del presente acto administrativo.

2.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal y 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.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen 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 a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD)³ 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, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

La Resolución CRC 5050 de 2016 señala que el código corto es el tipo de numeración asignada por la **CRC** para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de SMS y mensajes USSD. La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de **un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios**, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, **y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.**

³ 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.

En este sentido, el numeral 6.4.2.1.1. del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)⁴ basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos⁵ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión asignará códigos cortos a quienes **provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, es decir a los PCA y a los Integradores Tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD**; también dispone que los Proveedores de Redes de Servicios y Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que **los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.**

De otra parte, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios de uso eficiente de la numeración de códigos cortos, así como, las causales de recuperación de esta numeración. En este sentido, el asignatario deberá cumplir dichos criterios y evitar incurrir en estas causales de recuperación, so pena de recuperación por parte del administrador de los recursos de identificación.

Tal y como se encuentra establecida la regulación, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan ningún 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.

Adicionalmente, los códigos cortos tienen por finalidad su uso conforme a su asignación y a los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin. Así, este uso, debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del interesado, ya sea PCA, Integrador Tecnológico o PRST en calidad de PCA, según sea el caso.

2.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Esta Comisión procedió a revisar la información aportada por la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** para la asignación de cuarenta y cinco (45) códigos cortos solicitados, conforme la siguiente tabla:

CÓDIGOS CORTOS	CANTIDAD DE CÓDIGOS CORTOS SOLICITADOS	MODALIDAD
25025, 25352, 25425, 25525, 25625, 25725, 25825, 25925	8	COMPRA POR ÚNICA VEZ
35353, 35435, 35555, 35553, 35635, 35835, 35736	7	COMPRA POR SUSCRIPCIÓN
55255, 55355, 55455, 55555, 55755, 55855, 55955, 55945	8	SERVICIOS MASIVOS
85985, 890889, 891118, 891119, 892222, 893333, 894444, 896666, 898888, 899199, 899399, 899299, 899499,	22	GRATUITO PARA EL USUARIO

⁴ Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁵ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

899599, 899699, 899899, 892225, 892226, 892227, 892228, 87118, 87687		
-------------------------------------------------------------------------------	--	--

En este sentido y conforme a lo antes expuesto, si bien la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS** incluyo los dos (2) códigos cortos 892223 y 892224, dentro del «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados», allegado mediante radicado 2026809810 del 4 de mayo de 2026, esta Comisión aclara que tendrá en cuenta únicamente los cuarenta y cinco (45) códigos cortos solicitados inicialmente mediante comunicación del 17 de febrero de 2026 con radicado 2026703344. Lo anterior, debido a que dichos recursos fueron solicitados a través del medio definido para tal fin, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁶.

Precisado lo anterior, esta Comisión procedió a revisar la solicitud de asignación de los cuarenta y cinco (45) códigos cortos solicitados de conformidad con lo previsto en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales contienen los requisitos y el procedimiento para la asignación de los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD. En este sentido, la CRC verificó que:

1. La solicitud presentada reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016
2. **CONECTA MUNDO BPO SAS** se encuentra inscrita en el RPCAI⁷ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y como Integrador Tecnológico.
3. **CONECTA MUNDO BPO SAS**, identificada con el NIT 901.267.344-3, informó que fungirá como integrador tecnológico para los códigos cortos objeto de solicitud, de acuerdo con lo informado por dicha sociedad.
4. **CONECTA MUNDO BPO SAS** no es asignataria de códigos cortos en las mismas modalidades de servicios que trata la solicitud a saber Compra por Única Vez, «Compra por Suscripción», «Servicios Masivos» y «Gratuito para el Usuario».
5. Los códigos cortos solicitados se adecúan a la estructura de códigos cortos definida en el artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de acuerdo con las modalidades bajo las cuales fueron requeridos.
6. La descripción de los servicios corresponde con las modalidades para las que fue solicitado cada código corto.
7. **CONECTA MUNDO BPO SAS** no presentó la descripción ni el propósito específico de los códigos cortos 899499, 899599 y 899699 solicitados en la modalidad «Gratuito para el Usuario». Así mismo, respecto del código corto 899899 solicitado en la misma modalidad, la información allegada no permitió identificar de manera clara e individualizada la descripción y el propósito específicos asociados al mismo.

En este sentido, esta Comisión tomó como referencia la información contenida en la «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados» para efectuar el análisis correspondiente a las descripciones y propósitos específicos asociados a los códigos cortos solicitados.

No obstante, dentro de la referida tabla no se evidenció la inclusión individualizada de la descripción ni del propósito específicos asociados a los códigos cortos 899499, 899599 y 899699.

Ahora bien, respecto del código corto 899899, si bien en la «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados» se incorporó una mención relacionada con dicho recurso, la información allegada no permitió identificar de manera clara e individualizada la descripción y el propósito específicos asociados al mismo, teniendo en cuenta que

⁶Artículo 6.4.2.1. Requisitos para la asignación de numeración de códigos cortos para SMS y USSD: A efectos de solicitar numeración de códigos cortos, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya.

⁷ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

dicha referencia fue incluida dentro de la descripción correspondiente al código corto 899299, sin que se evidenciara una identificación autónoma del código corto 899899.

Visto lo anterior, esta entidad no considera viable proceder con la asignación de los códigos cortos 899499, 899599, 899699 y 899899 solicitados en la modalidad «Gratis para el Usuario». Lo anterior por cuanto, los servicios informados por **CONECTA MUNDO BPO SAS** para dichos códigos cortos, no se ajustan a lo dispuesto en los numerales 6.4.2.1.3 y 6.4.2.1.5 del artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

8. Respecto a los demás códigos cortos solicitados, del análisis de la información allegada por **CONECTA MUNDO BPO SAS**, esta Comisión evidenció que varios de los servicios presentan similitudes. Es decir, la descripción y propósito para los servicios a soportar en cada uno de los códigos cortos solicitados, evidencia que existen algunos servicios que conservan una similitud en cuanto al tipo de contenido descrito que será emitido a través de estos códigos cortos dentro de cada una de las modalidades.

A partir de lo anterior, esta Comisión procederá a analizar la información aportada, con fundamento en la información complementaria allegada por **CONECTA MUNDO BPO SAS**, particularmente en la «Tabla 1. Detalle completo de los 45 códigos cortos solicitados», en el cual se relacionan las funcionalidades y descripciones asociadas a los códigos cortos objeto de solicitud, con el fin de determinar la procedencia de agrupar los servicios descritos y, en consecuencia, establecer si estos pueden ser soportados a través de una menor cantidad de códigos cortos.

Ahora bien, resulta oportuno señalar que los recursos de identificación entre los que se incluyen los códigos cortos para SMS y USSD, constituyen bienes públicos escasos, cuya administración corresponde al Estado. En tal virtud, esta Entidad debe garantizar su asignación bajo criterios de eficiencia, racionalidad y maximización del beneficio social, promoviendo condiciones de competencia, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios. En concordancia con lo anterior, el marco regulatorio impone al solicitante la obligación de acreditar el uso racional y eficiente del recurso requerido, atendiendo a su naturaleza limitada o escasa.

Del análisis realizado se identificó que varios de los servicios descritos, dentro de cada modalidad, comparten identidad funcional y coincidencia en su propósito operativo, elementos que permiten su implementación a través de un mismo código corto, sin afectar la diferenciación del servicio, la trazabilidad de las comunicaciones ni las condiciones de información al usuario final.

En consecuencia, no se evidencia una justificación técnica suficiente que sustente la asignación individualizada de un código corto para cada supuesto expuesto, resultando procedente su consolidación en una cantidad menor de códigos cortos por modalidad, en aplicación estricta del principio de uso eficiente y optimización en la administración de los recursos de numeración.

En este contexto, la siguiente tabla presenta la síntesis del análisis efectuado, detallando por modalidad y código corto solicitado la caracterización de los servicios y su agrupación en categorías definidas, atendiendo a su finalidad y al contenido de los mensajes asociados.

Tabla 1. Códigos cortos solicitados y agrupación

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CATEGORIA
Compra por Única Vez	25025	Capacitación BPO – Fundamentos de procesos	Contenidos de capacitación sobre procesos y buenas prácticas BPO.	Contenido operativo
	25352	Análisis de tarifas y benchmarks TIC	Información comparativa sobre tarifas y condiciones de operadores móviles.	Contenido informativo y analítico
	25425	Herramientas comerciales mayoristas – kit de negociación	Herramientas para simulación de ofertas y negociación mayorista.	Contenido comercial y de mercado

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CATEGORIA
	25525	Guías PBX / VoIP – Configuración básica	Contenidos técnicos sobre configuración de centrales telefónicas IP.	Contenido técnico de comunicaciones
	25625	Capacitación BPO – Indicadores de gestión (KPIs)	Material sobre KPIs predefinidos para centros de contacto.	Contenido operativo
	25725	Reporte TIC – Tendencias de conectividad rural	Información sobre cobertura y tecnologías en zonas apartadas.	Contenido informativo y analítico
	25825	Herramientas mayoristas – Calculadora de rentabilidad	Herramientas para simulación de ingresos y costos para distribuidores.	Contenido comercial y de mercado
	25925	Protocolos de contingencia para PBX/VoIP	Contenidos técnicos para recuperación ante fallas en telefonía IP.	Contenido técnico de comunicaciones
Compra por Suscripción	35353	Actualización recurrente de scripts BPO y KPIs	Contenidos sobre scripts de atención al cliente, dashboards y KPIs para procesos BPO.	Contenido operativo
	35435	Análisis tarifario de operadores móviles	Información comparativa sobre planes y tarifas de operadores móviles.	Contenido informativo y analítico
	35553	Matrices de negociación B2B	Herramientas para priorización y negociación de cuentas empresariales.	Contenido comercial y de mercado
	35555	Tendencias B2B – Informe ejecutivo semanal	Información sobre tendencias y oportunidades de negocio entre empresas.	Contenido comercial y de mercado
	35635	Resúmenes regulatorios CRC	Información sobre circulares, resoluciones y proyectos normativos de la CRC.	Contenido informativo y analítico
	35736	Guías técnicas avanzadas VoIP	Contenidos técnicos sobre códecs, calidad de servicio y seguridad en telefonía IP.	Contenido técnico de comunicaciones
	35835	Alertas de renovación y cambios de políticas	Alertas sobre vigencias de servicios y cambios en términos y condiciones.	Contenido operativo
Servicios Masivos	55255	Votaciones para BPO – Mejor práctica del mes	Mensajes para participación en votaciones y encuestas de procesos BPO.	Mensajes interactivos
	55355	Concursos TIC – Pronóstico de tendencias	Mensajes sobre concursos y tendencias tecnológicas.	Mensajes interactivos
	55455	Promociones de webinars BPO	Invitaciones a webinars sobre automatización de procesos.	Mensajes informativos

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CATEGORIA
	55555	Alertas de corte de servicios	Alertas informativas sobre interrupciones y restablecimiento de servicios.	Mensajes informativos
	55755	Recordatorios de pago para suscripciones	Recordatorios de pago y vencimiento de suscripciones.	Mensajes informativos
	55855	Encuestas de satisfacción post-servicio	Encuestas de satisfacción posteriores a la prestación del servicio.	Mensajes interactivos
	55945	Alertas de stock crítico (mayoristas)	Alertas sobre disponibilidad de productos para distribuidores mayoristas.	Mensajes comerciales y de mercado
	55955	Campañas de fidelización – Cupones sorpresa	Campañas de fidelización y beneficios para futuras compras.	Mensajes comerciales y de mercado
Gratuito para el Usuario	85985	Alertas críticas de ausentismo	Alertas sobre ausencias imprevistas de empleados.	Mensajes operativos
	87118	Contingencias de red – Aviso inmediato	Avisos sobre contingencias y fallas en servicios de telecomunicaciones.	Mensajes operativos
	87687	Stock crítico – versión gratuita	Alertas sobre disponibilidad de inventario y stock crítico.	Mensajes comerciales y de mercado
	890889	KPIs en tiempo real (resumen diario)	Información sobre indicadores de desempeño y KPIs.	Mensajes operativos
	891118	Recordatorios de renovación de licencias	Recordatorios sobre renovación de licencias de software y suscripciones.	Mensajes operativos
	891119	Comunicaciones operativas generales	Comunicaciones operativas generales y avisos de mantenimiento.	Mensajes operativos
	892222	Alertas de seguridad – Intento de fraude	Alertas de seguridad sobre intentos de fraude o transacciones sospechosas.	Mensajes operativos
	892225	Mantenimiento programado de sistemas	Notificaciones sobre mantenimientos programados de sistemas.	Mensajes operativos
	892226	Ayuda emergente – Acceso a tutoriales	Acceso a tutoriales y contenidos de ayuda mediante solicitud del usuario.	Mensajes transaccionales
	892227	Nuevas versiones de guías y contenidos	Notificaciones sobre actualización de guías y contenidos.	Mensajes operativos
	892228	Cumplimiento de metas – Felicitación automática	Mensajes de reconocimiento por cumplimiento de metas u objetivos.	Mensajes informativos
	893333	Estado de facturación y saldo pendiente	Consultas automáticas sobre estado de facturación y saldos pendientes.	Mensajes transaccionales

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CATEGORIA
	894444	Eventos de capacitación y webinars recordatorios	Recordatorios sobre eventos de capacitación y webinars gratuitos.	Mensajes informativos
	896666	Renovación de licencias – Aviso automático	Recordatorios sobre renovación de licencias activas.	Mensajes operativos
	898888	Errores en transacciones – Notificación	Notificaciones sobre fallas y rechazos en transacciones.	Mensajes operativos
	899199	Confirmación de cancelación de servicio	Notificaciones sobre cancelación de servicios y cierre de suscripciones.	Mensajes operativos
	899299	Bienvenida a nuevos servicios	Mensajes de bienvenida e información de soporte para nuevos servicios.	Mensajes informativos
	899399	Guías de derechos del usuario	Información sobre derechos del usuario en servicios de valor agregado.	Mensajes informativos

Cabe señalar que la agrupación realizada tuvo en cuenta la información aportada para cada uno de los códigos cortos solicitados, particularmente aquella relacionada con el tipo de servicio a soportar, el contenido de los mensajes a transmitir y la modalidad bajo la cual se pretende prestar cada servicio. Del análisis efectuado, se evidenciaron similitudes en la finalidad de los servicios y en el tipo de mensajes asociados, las cuales permiten su organización en categorías dentro de cada modalidad.

Ahora bien, es preciso indicar que dicha agrupación se realizó atendiendo a la naturaleza propia de cada modalidad. En particular, para las modalidades de «Compra por Única Vez» y «Compra por Suscripción», la clasificación se efectuó con base en el contenido de los servicios a ser provistos; mientras que, para las modalidades de «Servicios Masivos» y «Gratuito para el Usuario», la agrupación se realizó considerando principalmente el tipo de mensaje a transmitir, atendiendo a las diferencias existentes en la finalidad y forma de las comunicaciones dirigidas al usuario final.

En este sentido, la siguiente tabla presenta las categorías identificadas para cada modalidad, así como la cantidad de códigos cortos solicitados asociados a cada una de ellas.

Tabla 2. Agrupación de servicios por modalidad y cantidad de Códigos cortos solicitados

MODALIDAD	CATEGORÍA DEL SERVICIO	CANTIDAD CÓDIGOS CORTOS SOLICITADOS
Compra por Única Vez	Contenido operativo	2
	Contenido informativo y analítico	2
	Contenido comercial y de mercado	2
	Contenido técnico de comunicaciones	2
Compra por Suscripción	Contenido operativo	2
	Contenido informativo y analítico	2
	Contenido comercial y de mercado	2
	Contenido técnico de comunicaciones	1
Servicios Masivos	Mensajes interactivos	3
	Mensajes informativos	3

	Mensajes comerciales y de mercado	2
Gratuito para el Usuario	Mensajes operativos	11
	Mensajes informativos	4
	Mensajes comerciales y de mercado	1
	Mensajes transaccionales	2

A partir de la información presentada en la tabla anterior, se observa que, dentro de cada modalidad, los códigos cortos solicitados se concentran en un número limitado de categorías, en las cuales se agrupan varios de los servicios descritos. En particular, para las modalidades de «Compra por Única Vez», «Compra por Suscripción» y «Gratuito para el Usuario» se identifican cuatro (4) categorías, mientras que para la modalidad de «Servicios Masivos» se identifican tres (3) categorías.

En este contexto, y como resultado del análisis realizado, la asignación de códigos cortos se determina considerando que los servicios descritos no requieren una asignación individual, en la medida en que pueden ser agrupados dentro de las categorías identificadas en cada modalidad, garantizando el uso eficiente del recurso.

En particular, para la modalidad «Gratuito para el Usuario», se observa que dentro de la categoría de «mensajes operativos» se concentra un número significativo de servicios con funcionalidades afines. En este sentido, si bien dichos servicios comparten una misma naturaleza y permiten su agrupación dentro de una misma categoría, el volumen y la diversidad de funcionalidades identificadas al interior de esta categoría hacen necesario asignar más de un código corto, con el fin de garantizar una adecuada gestión del servicio sin comprometer el uso eficiente del recurso.

En consecuencia, para la categoría de «mensajes operativos» en la modalidad «Gratuito para el Usuario», esta comisión considera procedente la asignación de dos (2) códigos cortos, mientras que, para las demás categorías, en las que no se evidencia una concentración funcional equivalente, se asigna un (1) código corto por categoría en cada una de las modalidades solicitadas.

En este sentido, y con fundamento en el análisis realizado, esta Comisión determina la cantidad de códigos cortos a asignar en cada categoría dentro de las modalidades solicitadas, así:

Tabla 3. Cantidad de Códigos cortos para asignar por modalidad

MODALIDAD	CATEGORÍA DEL SERVICIO	CANTIDAD CÓDIGOS CORTOS A ASIGNAR	TOTAL DE CÓDIGOS A ASIGNAR POR MODALIDAD
Compra por Única Vez	Contenido operativo	1	4
	Contenido informativo y analítico	1	
	Contenido comercial y de mercado	1	
	Contenido técnico de comunicaciones	1	
Compra por Suscripción	Contenido operativo	1	4
	Contenido informativo y analítico	1	
	Contenido comercial y de mercado	1	
	Contenido técnico de comunicaciones	1	
Servicios Masivos	Mensajes interactivos	1	3
	Mensajes informativos	1	
	Mensajes comerciales y de mercado	1	
Gratuito para el Usuario	Mensajes operativos	2	5
	Mensajes informativos	1	
	Mensajes comerciales y de mercado	1	

	Mensajes transaccionales	1	
--	--------------------------	---	--

Conforme a la información presentada en la tabla anterior, esta Comisión considera que la asignación de un total de dieciséis (16) códigos cortos, distribuidos entre las diferentes modalidades y categorías identificadas, resulta suficiente para soportar la totalidad de los servicios identificados en el presente análisis, garantizando una adecuada gestión y el uso eficiente de los recursos de identificación.

Ahora bien, para determinar los códigos cortos a asignar dentro de cada categoría, la CRC tomó como referencia la clasificación consignada en la Tabla 1 del presente acto administrativo, mediante la cual los servicios asociados a los códigos cortos solicitados fueron agrupados por categoría dentro de cada modalidad.

Con base en dicha clasificación, la CRC determinó los códigos cortos a asignar siguiendo el orden de presentación de los servicios relacionados por **CONECTA MUNDO BPO SAS** dentro de cada modalidad y categoría identificada, y seleccionó los primeros códigos asociados a cada categoría hasta completar la cantidad definida para cada caso, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Códigos cortos para asignar por modalidad

MODALIDAD	CÓDIGO CORTO	CATEGORÍA DEL SERVICIO
Compra por Única Vez	25025	Contenido operativo
	25352	Contenido informativo y analítico
	25425	Contenido comercial y de mercado
	25525	Contenido técnico de comunicaciones
Compra por Suscripción	35353	Contenido operativo
	35435	Contenido informativo y analítico
	35553	Contenido comercial y de mercado
	35736	Contenido técnico de comunicaciones
Servicios Masivos	55255	Mensajes interactivos
	55455	Mensajes informativos
	55945	Mensajes comerciales y de mercado
Gratuito para el Usuario	85985	Mensajes operativos
	87118	
	892228	Mensajes informativos
	87687	Mensajes comerciales y de mercado
	892226	Mensajes transaccionales

De acuerdo con la selección presentada en la tabla anterior, el análisis efectuado evidenció que, dentro de cada modalidad, los servicios descritos por el solicitante pueden ser agrupados en categorías funcionales definidas, permitiendo su implementación a través de una menor cantidad de códigos cortos, sin afectar su diferenciación, trazabilidad ni la adecuada prestación del servicio.

En consecuencia, y en aplicación de los principios de uso eficiente y racional de los recursos de identificación, esta Comisión considera que los servicios descritos pueden ser soportados mediante la asignación de los códigos cortos seleccionados dentro de cada modalidad.

Así mismo, es de señalar que los códigos cortos asignados quedan autorizados para soportar los servicios descritos por **CONECTA MUNDO BPO SAS**, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 5. Códigos cortos para asignar y descripción del servicio

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	DESCRIPCIÓN
Compra por Única Vez	25025	Contenidos de capacitación sobre procesos y buenas prácticas BPO.
		Material sobre KPIs predefinidos para centros de contacto.
	25352	Información comparativa sobre tarifas y condiciones de operadores móviles.

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	DESCRIPCIÓN
		Información sobre cobertura y tecnologías en zonas apartadas.
	25425	Herramientas para simulación de ofertas y negociación mayorista.
		Herramientas para simulación de ingresos y costos para distribuidores.
	25525	Contenidos técnicos sobre configuración de centrales telefónicas IP.
Contenidos técnicos para recuperación ante fallas en telefonía IP.		
Compra por Suscripción	35353	Contenidos sobre scripts de atención al cliente, dashboards y KPIs para procesos BPO.
		Alertas sobre vigencias de servicios y cambios en términos y condiciones.
	35435	Información comparativa sobre planes y tarifas de operadores móviles.
		Información sobre circulares, resoluciones y proyectos normativos de la CRC.
	35553	Herramientas para priorización y negociación de cuentas empresariales.
		Información sobre tendencias y oportunidades de negocio entre empresas.
35736	Contenidos técnicos sobre códecs, calidad de servicio y seguridad en telefonía IP.	
Servicios Masivos	55255	Mensajes para participación en votaciones y encuestas de procesos BPO.
		Mensajes sobre concursos y tendencias tecnológicas.
		Encuestas de satisfacción posteriores a la prestación del servicio.
	55455	Invitaciones a webinars sobre automatización de procesos.
		Alertas informativas sobre interrupciones y restablecimiento de servicios.
		Recordatorios de pago y vencimiento de suscripciones.
55945	Alertas sobre disponibilidad de productos para distribuidores mayoristas.	
	Campañas de fidelización y beneficios para futuras compras.	
Gratuito para el Usuario	85985 87118	Alertas sobre ausencias imprevistas de empleados.
		Avisos sobre contingencias y fallas en servicios de telecomunicaciones.
		Información sobre indicadores de desempeño y KPIs.
		Recordatorios sobre renovación de licencias de software y suscripciones.
		Comunicaciones operativas generales y avisos de mantenimiento.
		Alertas de seguridad sobre intentos de fraude o transacciones sospechosas.
		Notificaciones sobre mantenimientos programados de sistemas.
		Notificaciones sobre actualización de guías y contenidos.
		Recordatorios sobre renovación de licencias activas.
		Notificaciones sobre fallas y rechazos en transacciones.
	Notificaciones sobre cancelación de servicios y cierre de suscripciones.	
	892228	Mensajes de reconocimiento por cumplimiento de metas u objetivos.
		Recordatorios sobre eventos de capacitación y webinars gratuitos.

MODALIDAD	CODIGOS CORTOS	DESCRIPCIÓN
		Mensajes de bienvenida e información de soporte para nuevos servicios.
		Información sobre derechos del usuario en servicios de valor agregado.
	87687	Alertas sobre disponibilidad de inventario y stock crítico.
	892226	Acceso a tutoriales y contenidos de ayuda mediante solicitud del usuario.
Consultas automáticas sobre estado de facturación y saldos pendientes.		

De acuerdo con el análisis efectuado por esta Comisión, los códigos cortos anteriormente relacionados resultan suficientes para soportar los servicios descritos por el solicitante dentro de cada modalidad.

Por otra parte, con fundamento en las conclusiones derivadas del análisis previamente expuesto, esta Comisión procederá a negar la asignación de los demás códigos cortos solicitados para cada modalidad. De igual manera, se negará la asignación de los códigos cortos 899499, 899599, 899699 y 899899, correspondientes a la modalidad «Gratuito para el Usuario», por cuanto no cumplen con los criterios previstos en los numerales 6.4.2.1.3 y 6.4.2.1.5 del artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En ese sentido, la siguiente tabla consolida la totalidad de los códigos cortos cuya asignación se niega:

Tabla 6. Códigos cortos cuya asignación se niega por modalidad

MODALIDAD	CÓDIGO CORTO	CANTIDAD
Compra por Única Vez	25625	4
	25725	
	25825	
	25925	
Compra por Suscripción	35555	3
	35635	
	35835	
Servicios Masivos	55355	5
	55555	
	55755	
	55855	
	55955	
Gratuito para el Usuario	890889	17
	891118	
	891119	
	892222	
	892225	
	892227	
	893333	
	894444	
	896666	
	898888	
	899199	
	899299	
	899399	
	899499	
	899599	
899699		
899899		

En consecuencia, y de conformidad con las conclusiones derivadas del análisis previamente expuesto, esta Comisión procederá a negar la asignación de los veintinueve (29) códigos cortos relacionados en la tabla anterior.

De este modo, del análisis integral efectuado por esta Comisión se concluye que los servicios y funcionalidades descritos por **CONECTA MUNDO BPO SAS** pueden agruparse en categorías funcionales definidas dentro de cada una de las modalidades solicitadas, evidenciándose que dichos servicios pueden ser implementados mediante una cantidad menor de códigos cortos, sin afectar la diferenciación del servicio, la trazabilidad de las comunicaciones ni el cumplimiento de las obligaciones de información al usuario final.

Bajo este contexto, esta Comisión considera que la asignación de dieciséis (16) códigos cortos resulta suficiente para soportar la totalidad de los servicios analizados en el presente acto administrativo, sin que se evidencie una necesidad técnica u operativa que justifique la asignación de recursos adicionales de numeración.

Ahora bien, en relación con los argumentos expuestos por **CONECTA MUNDO BPO SAS** con el fin de sustentar la asignación de la cantidad de códigos cortos solicitados para cada uno de los servicios proyectados, se advierte que dichos argumentos se estructuran principalmente en torno a: (i) la necesidad de implementar mecanismos diferenciados para la administración operativa y técnica de los servicios; (ii) la necesidad de contar con mecanismos individualizados de facturación, trazabilidad y control de los servicios; y (iii) la necesidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de información y transparencia frente al usuario previstas en la regulación vigente.

Frente a los argumentos expuestos por **CONECTA MUNDO BPO SAS** relacionados con la necesidad de implementar mecanismos diferenciados para la administración operativa y técnica de los servicios, tales como la gestión del tráfico, monitoreo independiente de campañas, definición de acuerdos de nivel de servicio (SLA), la implementación de medidas de seguridad, escalabilidad y operación de la plataforma, esta Comisión advierte que dichos elementos corresponden a aspectos propios de la configuración y operación interna de la solución tecnológica utilizada para la prestación de los servicios. En consecuencia, tales circunstancias no constituyen, por sí mismas, criterios suficientes que permitan justificar la cantidad de códigos cortos solicitados.

En este sentido, resulta pertinente recordar que la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los códigos cortos corresponden a un tipo de numeración asignada para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). Bajo esta premisa, debe tenerse presente que, a través de un mismo código corto, es posible cursar distintos mensajes asociados a funcionalidades que comparten una misma finalidad dentro de la modalidad correspondiente, siempre que estos se enmarquen en el propósito para el cual fue asignado el recurso.

Asimismo, se debe tener presente que la naturaleza de esta numeración se encuentra orientada al posicionamiento e identificación de servicios de contenidos y aplicaciones frente al usuario final, a través de un código numérico que permita identificar el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados. En este sentido, la finalidad de los códigos cortos no corresponde a la creación de canales dedicados de comunicación para soportar mecanismos internos de administración operativa, segmentación de tráfico, monitoreo de campañas o demás procesos asociados a la operación técnica de los servicios, los cuales pueden ser gestionados mediante mecanismos internos de configuración y parametrización de la solución tecnológica utilizada para la prestación de dichos servicios.

Así, los argumentos expuestos por el solicitante relacionados con la necesidad de diferenciar la numeración para soportar mecanismos de administración operativa, segmentación de tráfico y operación técnica de los servicios, no justifican la necesidad de asignación de un código corto para cada una de las funcionalidades descritas.

Por el contrario, del análisis efectuado por esta Comisión se evidencia que las funcionalidades identificadas dentro de cada una de las modalidades declaradas pueden ser implementadas y gestionadas mediante una menor cantidad de códigos cortos, sin que ello implique una afectación en la prestación de los servicios ni en la comunicación del contenido a los usuarios finales, garantizando a su vez el uso eficiente del recurso de numeración.

En consecuencia, se observa que la asignación de una menor cantidad de recursos permite atender de manera adecuada las necesidades operativas descritas por el solicitante, garantizando a su vez el uso eficiente del recurso público de numeración, conforme a los principios y criterios establecidos en la regulación vigente.

Asimismo, cabe resaltar que la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, en su artículo 2.1.19.7 y en particular en los numerales 2.1.19.7.6 y 2.1.19.7.7, la estandarización de palabras clave por parte de los PCA, señalando que:

«**ARTÍCULO 2.1.19.7. ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE.** Los PCA deben adoptar las siguientes palabras clave estandarizadas (sin importar la utilización de letras mayúsculas o minúsculas) para los distintos procedimientos.

2.1.19.7.6. La palabra clave "salir" o "cancelar": indica la solicitud para restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA. En el caso de los servicios de suscripción, indica la cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.

2.1.19.7.7. La palabra clave "servicio salir" o "servicio cancelar": indica la cancelación únicamente de la suscripción de ese determinado servicio. La palabra "servicio" debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.»

En relación con estas disposiciones regulatorias aplicables al uso de palabras clave por parte de los PCA, es preciso señalar que la regulación vigente establece mecanismos que permiten a los usuarios identificar, gestionar y cancelar servicios específicos mediante el uso de palabras clave estandarizadas.

En este sentido, aun cuando un mismo código corto soporte distintos servicios dentro de una misma modalidad, dichos mecanismos permiten identificar claramente el servicio respecto del cual el usuario desea ejercer solicitudes asociadas a su gestión, control o cancelación, evitando así posibles confusiones en la administración de los servicios soportados bajo un mismo código corto.

Así las cosas, la existencia de múltiples servicios asociados a un mismo código corto no impide su adecuada identificación, gestión, control o cancelación por parte de los usuarios finales, ni constituye, por sí misma, la asignación de códigos cortos diferenciados para cada funcionalidad o servicio descrito por el solicitante.

En suma, el artículo 2.1.19.9⁸ de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) está obligado a identificarse en el envío de mensajes a través de SMS o USSD, informando a los usuarios su nombre, marca o razón social del responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. En este sentido, es deber del PCA identificarse al momento de remitir contenido a través de un SMS o USSD, al inicio o al final de cada sesión, mensaje o grupo de mensajes de texto, lo cual permite a los usuarios una fácil identificación del remitente.

De acuerdo con lo anterior, la regulación vigente ya prevé mecanismos que permiten garantizar la adecuada identificación del remitente y la gestión de los servicios por parte de los usuarios, aun cuando estos se soporten bajo un mismo código corto.

En virtud de lo anterior, se reitera que los códigos cortos constituyen un recurso de identificación de naturaleza finita o escasa cuya administración corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones. De conformidad con los principios de administración de los recursos de identificación previstos en el artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la asignación de dichos recursos debe propender por garantizar su uso eficiente y el máximo aprovechamiento de la numeración disponible.

En consecuencia, la CRC considera que los argumentos expuestos por el solicitante no desvirtúan la aplicación de los principios de uso eficiente y adecuado aprovechamiento de los recursos de numeración, conforme a lo establecido en la regulación vigente, ni demuestran la necesidad

⁸ **ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA.** En el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique.

técnica de la asignación de códigos cortos independientes para cada uno de los servicios proyectados.

Por lo antes expuesto, y previa verificación de la disponibilidad de los códigos cortos correspondientes, la CRC determinó la procedencia de la asignación de los códigos cortos **25025, 25352, 25425 y 25525** en la modalidad «Compra por Única Vez»; **35353, 35435, 35553 y 35736** en la modalidad «Compra por Suscripción»; **55255, 55455 y 55945** en la modalidad «Servicios Masivos»; y **85985, 87118, 87687, 892226 y 892228** en la modalidad «Gratuito para el Usuario», a la sociedad **CONECTAMUNDO BPO SAS** en su condición de PCA e Integrador Tecnológico para soportar los servicios descritos dentro de cada modalidad, de conformidad con el análisis efectuado y con las descripciones y justificaciones allegadas mediante las comunicaciones con radicados 2026703344, 2026804673, 2026806691 y 2026809810. Lo anterior, sin que ello implique la creación de un canal de comunicación SMS dedicado entre usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes, en concordancia con las condiciones normativas vigentes.

Finalmente, se reitera que la CRC, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación, podrá recuperar, de manera total o parcial, la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.8 – Procedimiento de recuperación de numeración, cuando el asignatario incumpla cualquiera de los criterios de uso eficiente previstos en el artículo 6.4.3.1 – Criterios de uso eficiente de la numeración, o incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 6.4.3.2 – Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Asignar los siguientes dieciséis (16) códigos cortos a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**, identificada con el NIT No. 901.267.344-3, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en su solicitud, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

CÓDIGO CORTO	MODALIDAD DE SERVICIO
25025	Compra por Única Vez
25352	Compra por Única Vez
25425	Compra por Única Vez
25525	Compra por Única Vez
35353	Compra por Suscripción
35435	Compra por Suscripción
35553	Compra por Suscripción
35736	Compra por Suscripción
55255	Servicios Masivos
55455	Servicios Masivos
55945	Servicios Masivos
85985	Gratuito para el Usuario
87118	Gratuito para el Usuario
87687	Gratuito para el Usuario
892226	Gratuito para el Usuario
892228	Gratuito para el Usuario

PARÁGRAFO. De acuerdo con lo informado por la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**, esta asumirá directamente el rol de Integrador Tecnológico de los códigos cortos asignados en el presente artículo. En caso de que el asignatario requiera cambiar de integrador tecnológico, deberá informarlo previamente a la CRC.

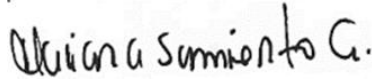
ARTÍCULO 2. Negar la asignación de los siguientes veintinueve (29) códigos cortos **25625, 25725, 25825, 25925** en la modalidad de «Compra por Única Vez»; **35555, 35635, 35835** en la modalidad «Compra por Suscripción»; **55355, 55555, 55755, 55855, 55955** en la modalidad «Servicios Masivos»; y **890889, 891118, 891119, 892222, 892225, 892227, 893333, 894444, 896666, 898888, 899199, 899299, 899399, 899499, 899599,**

899699, 899899 en la modalidad «Gratuito para el Usuario» a la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**, identificada con el NIT 901.267.344-3, por lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de la sociedad **CONECTA MUNDO BPO SAS**, o a quién haga sus veces, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA-, 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 26 días del mes de mayo de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026703344, 2026804673, 2026806691, 2026809810
Trámite ID: 108627
Proyectado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: José Felipe Zequeda Torrado