



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGÜELES
Date: 2018.08.10 13:08:47 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



Rad. 201830142
Cod. 3000
Bogotá, D.C.



CRC	
Aplicación:	*2018527015*
Fecha:	10/08/2018 1:45:11 P. M.
Proceso:	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino:	
Asunto:	COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO Y FORMULACIÓN DE PROPUESTA REGULATORIA"

REF: COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO Y FORMULACIÓN DE PROPUESTA REGULATORIA"

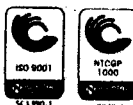
Nos referimos a su comunicación radicada en esta Comisión bajo el número 201830142, constitutiva de un derecho de petición en la modalidad de consulta, a través de la cual solicita que esta Comisión, por una parte, se sirva dar respuesta a los interrogantes que se transcriben en el tercer apartado de la presente comunicación relacionados con la prueba de entrega en materia postal y, por la otra, solicita la adopción de modificaciones a la regulación, en el evento en el que *"la Comisión de Regulación de Comunicaciones considere que es conveniente aclarar expresamente en la regulación la posibilidad de utilizar la prueba de entrega electrónica para la entrega de los objetos postales a los destinatarios."*

1. Alcance del presente pronunciamiento

Previo a referirnos a lo consultado, resulta necesario hacer referencia a la normatividad vigente en materia de derecho de petición, así como a las competencias en virtud de las cuales se rinde la presente respuesta en aras de una lectura correcta de lo que aquí se expone.

Al respecto, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos lo hace de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y la regulación aplicable. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, y en esa medida esta Comisión procederá a referirse a los temas que se plantean de manera general y abstracta.

2. Consideraciones preliminares



Para dar respuesta a sus inquietudes, en primer lugar, resulta pertinente indicar que en atención al mandato previsto en el numeral 8 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009¹, la CRC expidió la Resolución CRC 3095 de 2011² a través de la cual se estableció, entre otros, el modelo único para las pruebas de entregas, conforme lo dispuesto en el Artículo 5.4.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (que compila el artículo 8 de la Resolución CRC 3095 de 2011) que es del siguiente tenor:

"ARTÍCULO 5.4.3.3. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa **deberán expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente, y cuya copia cursará adherida al objeto postal en todo momento.**

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

(...)

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando éste no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias tanto de la guía como de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas tanto a la guía como a la prueba de entrega contenidas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como

¹ **ARTÍCULO 20. FUNCIONES REGULATORIAS DE LA CRC.** La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:

(...)

8. Establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales."

² "Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega"

destinatarios o de las autoridades competentes, **bien sea a través de medios electrónicos o físicos.**

En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
 - Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
 - Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.
- (...)

PARÁGRAFO 4. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores **diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento** y en la cual constarán al menos los siguientes datos:

(...)

PARÁGRAFO 5. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

- Fecha y hora de entrega.
- Nombre de quien recibe.
- Motivos de devolución.
- Fecha del intento de entrega." (NFT)

De acuerdo con lo anterior, y a los efectos de lo preguntado, debe indicarse que la regulación estableció a cargo de los operadores de Mensajería Expresa para esta modalidad del servicio postal obligaciones relativas (i) al deber de expedición, diligenciamiento y entrega de una *guía*³ al usuario remitente al momento de la admisión del objeto postal así como su contenido mínimo, (ii) al deber de generar una *prueba de entrega*⁴, también, con una información mínima relativa al objeto postal, (iii) al deber de suministro de ambos documentos frente a remitentes, destinatarios o autoridades en cualquier momento, (iv) a los medios permitidos para el suministro de dicho documentos, (v)

³ "GUÍA DE OPERADORES POSTALES: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo." Definición contenida en el TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁴ PRUEBA DE ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales. Definición contenida en el TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016

al deber de conservación documental de las copias de las pruebas de entrega, (vi) y a la obligación de implementar mecanismos para la puesta a disposición al usuario de las mismas después del momento de entrega del objeto postal dentro de los plazos definidos, según el ámbito de prestación del servicio.

Para completar, los párrafos 4º y 5º, definen el contenido mínimo que deben contener tanto las guías como las pruebas de entrega, respectivamente, para los eventos en el que el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos.

Al respecto, nótese que ni la Ley ni la regulación exigen un medio específico para la expedición o diligenciamiento de las guías o pruebas de entrega como documentos a ser utilizados por los Operadores Postales para la prestación del servicio, con tal que observen los parámetros de información mínimos definidos para tales documentos. Lo anterior, salvo en lo concerniente a la *copia de la guía* que debe cursar adherida en todo momento al objeto postal, y que materialmente debe corresponder con la guía entregada al usuario remitente por el operador de mensajería expresa al momento de la admisión del objeto postal.

Luego el único documento que la regulación exige que debe tener un sustrato físico es la *copia de la guía* que debe viajar junto con el objeto a través de las redes postales, **pues nada impide que los demás documentos sean expedidos y diligenciados a través de medios electrónicos o físicos a elección del operador**, siempre que en cualquier momento los sujetos previstos en la norma (remitentes, destinatarios o autoridades competentes), puedan obtener una copia exacta del documento original dentro de los plazos previsto en la regulación y se atiendan las obligaciones de retención documental conforme a lo establecido en el Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009⁵.

En segundo lugar, y a efectos de lo anterior debe tenerse en cuenta el principio de equivalencia funcional previsto en el Artículo 6 de la Ley 527 de 1999⁶, que establece que "[c]uando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que este contiene es accesible para su posterior consulta (...)",

⁵ Por *conservar* ha de entenderse "[m]antener o cuidar de la permanencia o integridad de algo o de alguien" (URL: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=APSYcwO>, consultado el 9 de agosto de 2018).

En el caso en que se haya optado por un mecanismo físico para la conservación de los documentos asociados a la prestación del servicio de mensajería, debe tenerse en cuenta que el operador postal deberá implementar los mecanismos necesarios tendientes a garantizar la permanencia o integridad de tales documentos a efectos del cumplimiento del deber de conservación que se deriva de la obligación de retención documental a la que se refiere el Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 que es del siguiente tenor:

"ARTÍCULO 35. RETENCIÓN DOCUMENTAL. Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, **deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos**, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta." (NFT)

⁶ "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."

principio que está llamado a materializarse cuando se cumpla con los criterios de autenticidad, integridad y disponibilidad establecidos en los artículos 8 y 9 de la misma ley, así:

***ARTÍCULO 8º. Original.** Cuando cualquier norma requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si:

- a) Existe alguna garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos o en alguna otra forma;
- b) De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona que se deba presentar.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que la información no sea presentada o conservada en su forma original."

ARTÍCULO 9º. Integridad de un mensaje de datos. Para efectos del artículo anterior, se considerará que la información consignada en un mensaje de datos es íntegra, si ésta ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación. El grado de confiabilidad requerido, será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso".

De acuerdo con estos postulados, la Ley dota a los mensajes de datos de la misma validez jurídica con la que cuentan los mensajes expresados en medios físicos.

Debe indicarse que las disposiciones citadas pertenecen a un cuerpo normativo de carácter transversal como en su momento lo expuso la Corte Constitucional, así:

"[H]a de entenderse que la ley 527 de 1999 no se restringe a las operaciones comerciales, sino que hace referencia en forma genérica al acceso y uso de los mensajes de datos, lo que obliga a una comprensión sistemática de sus disposiciones con el conjunto de normas que se refieren a este tema dentro de nuestro ordenamiento jurídico y en particular con las disposiciones que como el artículo 95 de la Ley Estatutaria de administración de Justicia se han ocupado de esta materia. Dicha disposición señaló en efecto que los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquiera medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones y **que los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.** Es decir que bajo el presupuesto del cumplimiento de los requisitos aludidos un mensaje de datos goza de validez y eficacia.

En este sentido considera la Corte necesario precisar el alcance de la noción de equivalencia funcional en la que se inspira la disposición objeto de análisis en este proceso, a la que se refirió esta Corporación en la Sentencia C-662 de 2000 y a la que alude la guía de aplicación de la ley modelo de UNCITRAL de comercio electrónico.

En dicha guía, que trae en cita el interviniente del Ministerio de Comunicaciones, se expresa lo siguiente:

16. Así pues, la Ley Modelo sigue un nuevo criterio denominado a veces "criterio del equivalente funcional", basado en un análisis de los objetivos y funciones del requisito tradicional de la presentación de un escrito consignado sobre papel con miras a determinar la manera de satisfacer sus objetivos y funciones con técnicas del llamado comercio electrónico. Por ejemplo, ese documento de papel cumple funciones como las siguientes: **proporcionar un documento legible para todos; asegurar la inalterabilidad de un documento a lo largo del tiempo; permitir la reproducción de un documento a fin de que cada una de las partes disponga de un ejemplar del mismo escrito; permitir la autenticación de los datos consignados suscribiéndolos con una firma; y proporcionar una forma aceptable para la presentación de un escrito ante las autoridades públicas y los tribunales.** Cabe señalar que, respecto de todas esas funciones, la documentación consignada por medios electrónicos puede ofrecer un grado de seguridad equivalente al del papel y, en la mayoría de los casos, mucha mayor fiabilidad y rapidez, especialmente respecto de la determinación del origen y del contenido de los datos, con tal que se observen ciertos requisitos técnicos y jurídicos. Ahora bien, la adopción de este criterio del equivalente funcional no debe dar lugar a que se impongan normas de seguridad más estrictas a los usuarios del comercio electrónico (con el consiguiente costo) que las aplicables a la documentación consignada sobre papel.⁷ (NFT)

3. Respuesta a los interrogantes planteados

Efectuadas las anteriores consideraciones, procederemos a dar respuesta a los interrogantes de forma agrupada, y en el mismo orden en el que fueron planteadas en su comunicación:

3.1 ¿En nuestro entendimiento, de conformidad con las normas vigentes, la prueba de entrega de los servicios postales puede constar en documento electrónico; siempre que el operador postal deje constancia de todos los hechos exigidos por el regulador. ¿Es correcta la interpretación sobre la posibilidad de utilizar soportes electrónicos para la elaboración y diligenciamiento de la prueba de entrega electrónica en materia postal?

3.2 ¿Con sujeción a las normas vigentes, podría el operador postal de mensajería disponer, desarrollar o utilizar un sistema electrónico para la elaboración y diligenciamiento de pruebas de entrega electrónicas de los objetos postales que

⁷ Corte Constitucional. Sentencia C-831 de 2001. M. P. Álvaro Tafur Galvis.

entrega a los destinatarios del servicio postal de mensajería expresa?

Respuesta CRC:

La respuesta es afirmativa para ambas preguntas. Conforme a lo explicado en las consideraciones preliminares, la regulación no exige que los documentos asociados a la prestación del servicio, tales como la guía -salvo la *copia* de la misma que debe cursar adherida al objeto postal en todo momento- o la prueba de entrega, deban ser generados y diligenciados necesariamente a través de medios físicos sino que defiere esta decisión al operador postal para que opte entre aquellos o los medios electrónicos, siempre que se cumplan los criterios de autenticidad, integridad y disponibilidad previstos en la Ley 527 de 1999 esbozados anteriormente, y como es apenas lógico, dejando a salvo los parámetros de contenido, conservación y disponibilidad a los que hace referencia la Ley y la regulación para tales documentos.

3.3 ¿Es posible que el operador postal de mensajería expresa utilice simultáneamente sistemas electrónicos y sistemas físicos para la elaboración y diligenciamiento de las pruebas de entrega a los remitentes del servicio?

Respuesta CRC:

La respuesta es afirmativa. Conforme a lo explicado en las consideraciones preliminares de la presente respuesta, es de indicar que la regulación en manera alguna impide que el operador de mensajería expresa utilice simultáneamente medios electrónicos o físicos para la elaboración y diligenciamiento de las pruebas de entrega pues, como se indicó, esto corresponde a una decisión del operador, siempre que se cumplan los criterios de autenticidad, integridad y disponibilidad previstos en la Ley 527 de 1999 esbozados anteriormente, y dejando a salvo los parámetros de contenido y disponibilidad a los que hace referencia la Ley y la regulación sobre la materia.

3.4 Entendemos que el contenido mínimo del documento electrónico que sirva como prueba de entrega debe ser el establecido en la Ley 1369 de 2009, tal como se encuentra desarrollado por los numerales 1 a 6 del inciso segundo del artículo 5.4.3.3. de la Resolución 5050 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. ¿Es correcta este entendimiento sobre el contenido mínimo de la prueba de entrega electrónica?

Respuesta CRC:

En primer término y frente a la afirmación "[e]ntendemos que el contenido mínimo del documento electrónico que sirva como prueba de entrega debe ser el establecido en la Ley 1369 de 2009 (...)" inmersa en su pregunta, debemos señalar que la Ley 1369 de 2009 asignó a la CRC la función de "[e]stablecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales", competencia que fue ejercida con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 3095 de 2011, y en particular a través del artículo 8 de la misma (compilado

en el artículo 5.4.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016), luego no es del todo preciso afirmar que en dicha ley fue establecido un *contenido mínimo del documento electrónico que sirva como prueba de entrega*, sino que define a la CRC como responsable de establecer dicho modelo único de pruebas de entrega y sin establecer condición alguna específica en cuanto al soporte en el que debe constar dicho documento.

Aclarado lo anterior, en lo que concierne a su pregunta conviene también mencionar que la CRC no estableció un *contenido mínimo de la prueba de entrega electrónica* en específico; simplemente la CRC en el marco de lo ordenado en el numeral 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, definió el contenido mínimo de la prueba de entrega de manera general, y conforme a los parámetros previstos en el artículo 5.4.3.3. "GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA", transcrito en el numeral anterior, sin hacer referencia específica en cuanto al soporte en el que debe constar dicho documento.

Con relación a la posibilidad de utilizar medios electrónicos o físicos para la generación y diligenciamiento de la prueba de entrega para el servicio de mensajería expresa, amablemente lo remitimos a las consideraciones preliminares de la presente respuesta, así como a las respuestas dadas a las preguntas 3.1. y 3.2. del presente apartado.

3.5 Entendemos que la copia de la prueba de entrega para el remitente también puede ser suministrada electrónicamente por el operador postal. ¿Es correcto este entendimiento?

Respuesta CRC: Conforme a lo establecido en el mismo artículo 5.4.3.3. y en relación con la prueba de entrega en comentario, la regulación estableció lo siguiente:

"Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente." (NFT)

De acuerdo con lo anterior, es claro que para el caso de las pruebas de entrega, la regulación dispuso específicamente que estas deberán estar disponibles para su consulta a través de *la página Web o por medios electrónicos*.

3.6 Entendemos que corresponde al operador postal decidir el tipo de soporte (físico o electrónico) que utiliza para la Prueba de entrega. ¿Es correcto nuestro entendimiento?



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2018-08-10
13:09:47 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



Respuesta CRC: Con relación a este interrogante amablemente nos remitimos a la respuesta a los interrogantes 3.1 y 3.2.

4. Sobre su solicitud de aclarar la regulación

En relación con lo solicitado, es de indicar que en 2017 la CRC adelantó el proyecto regulatorio denominado "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", realizado por la UT CRC Postal⁸, en donde se hace referencia a la importancia de la revisión integral del actual régimen de calidad, en aras no sólo de adecuar ciertas reglas, parámetros e indicadores asociados a la calidad del servicio conforme a la realidad técnica, logística, operativa y de mercado que existe actualmente en el sector postal, sino de seguir incentivando la incorporación de herramientas tecnológicas y digitales en la provisión de los servicios postales.

Con base en la hoja de ruta en mención, dentro de la Agenda Regulatoria 2018-2019 se incluyó el proyecto "Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales" orientado, como su nombre lo indica, a revisar y actualizar los indicadores de calidad de los servicios postales, a través de lo cual se busca establecer una senda para el mejoramiento del desempeño de los servicios postales y en especial con miras a contar con un eslabón estable y confiable para el desarrollo del comercio electrónico.

A raíz de la incorporación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo en la actividad regulatoria por parte de la CRC, el 9 de mayo de 2018, fue publicado para comentarios el documento mediante el cual se formula el problema a resolver en el marco de esta iniciativa regulatoria (Disponible a través del vínculo https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/Form_Calidad_Postal.pdf), y en el que se indicó lo siguiente:

"Adicionalmente, tanto en el "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", como en las mesas de trabajo, se manifestó la necesidad de generar incentivos regulatorios adicionales para mejorar la calidad de los servicios postales (actualización del Régimen de Calidad Postal y nuevos parámetros para mejorar la calidad de este servicio), y en su lugar resaltaron los inconvenientes sufridos con autoridades de protección al consumidor; expresan que estos últimos los han sancionado por el incumplimiento en los tiempos de entrega de objetos postales, desconociendo que situaciones externas como paros armados dificultan el normal tránsito de los objetos postales.

A su vez, respecto a la guía y prueba de entrega del servicio de mensajería expresa y de giros nacionales, se observa que aún existen reglas en el marco regulatorio vigente que dan prelación y generan la obligación de emitir y mantener documentación de tipo física para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas en la normatividad, a pesar de que hoy en día

⁸ Conformada por las firmas SAI Consultores SAS, Gómez Consultores SAS y Yanhaas SAS.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2018-08-10
13:09:47 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



Continuación: COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO Y FORMULACIÓN DE PROPUESTA REGULATORIA"

Página 10 de 11

existen mecanismos electrónicos y digitales que podrían ser utilizados por operadores, usuarios y grandes impositores de servicios postales, con el contenido de la información mínima necesaria de tales instrumentos.

Así mismo, se observa que la información que debe contener como mínimo la guía y prueba de entrega debe ser revisada y actualizada, toda vez que el contenido informativo es alto, y no se tiene constancia de su pertinencia: espacio para observaciones, descripción del contenido del envío, valor asegurado del envío, entre otros. En contraste, no se solicitan datos tales como el correo electrónico."

Así las cosas y con base en estas apreciaciones que, como se indica, fueron obtenidas en el "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", así como en las mesas de trabajo llevadas a cabo con el sector, se estructuró dicho documento con el objetivo de conocer la opinión del sector y demás agentes interesados sobre el problema a resolver y su magnitud, para con esta información continuar con el desarrollo del mismo.

A propósito de sus consultas, es de indicar que en el marco de esta iniciativa se tiene previsto la revisión del régimen de calidad el cual se abordará en dos fases. En la primera etapa, se revisarán los indicadores de calidad, se establecerán lineamientos asociados con el tratamiento de los datos requeridos en la guía y prueba de entrega, y se identificará la pertinencia y uso de los mismos.

Luego, de los insumos obtenidos en dicha etapa aunados a la medida que se expida en el proyecto denominado "Definición de mercado relevante para el sector postal", se desarrollará una segunda etapa donde se pretende adelantar la revisión integral del régimen de calidad, con el fin de lograr un ambiente regulatorio que propicie el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios acorde con sus necesidades.

Por lo anterior, lo invitamos a participar activamente en la construcción de la propuesta regulatoria, la cual está contemplada para ser socializada en el segundo semestre de 2018.

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento y quedamos atentos a cualquier inquietud que surja al respecto.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

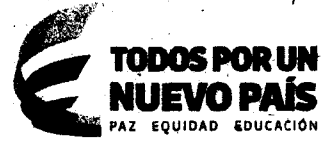
Proyectado por: David Agudelo Barrios



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2018-08-10
13:09:47 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



Continuación: COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO Y FORMULACIÓN DE PROPUESTA REGULATORIA"

Página 11 de 11



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

