

Rad. 2026809308
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026518152
Fecha: 28/05/2026 3:17:32 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a su comunicación «Consulta normativa – Alcance del Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 sobre conservación de pruebas de entrega»

Respetado señor Lozano,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026809308, mediante la cual consulta respecto de la conservación documental de pruebas de entrega y guías postales, así como las condiciones de validez de su digitalización.

Sea lo primero informarle que la CRC, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, es el organismo encargado de promover la competencia en los mercados de comunicaciones, fomentar el pluralismo informativo, prevenir el abuso de posición dominante, regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Estas funciones tienen como propósito asegurar que la prestación de los servicios de comunicaciones sea económicamente eficiente y se realice con altos niveles de calidad, incluyendo los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora. Agréguese que la CRC ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, pero únicamente en lo que respecta a la prestación del servicio público de televisión.

De manera particular, en materia postal, la Ley 1369 de 2009 atribuyó a esta Comisión competencias regulatorias orientadas a expedir el marco regulatorio del sector postal y establecer condiciones para la protección de los derechos de los usuarios, facultades desarrolladas, entre otras, a través de la regulación compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016¹.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes es pertinente mencionar que esta Comisión, 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). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que

¹ Puede consultar el texto actualizado en el siguiente enlace:
https://normograma.crc.com.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Al respecto, la Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

1. «¿Es obligatorio para el operador conservar el soporte físico (papel) durante los tres (3) años iniciales, o el proceso de digitalización inmediata cumple con la obligación de conservación de los documentos desde el momento de su captura, permitiendo la disposición del papel antes de cumplirse el plazo?» (sic)

Respuesta CRC:

Frente a este interrogante, resulta pertinente indicar que el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 dispone que los operadores postales «deberán conservar las guías y documentos que soporten la prestación del servicio postal por un término no inferior a tres (3) años» y que, una vez vencido dicho término, «estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta».

De igual manera, la Resolución CRC 5050 de 2016 en Título I define la prueba de entrega del servicio postal como el documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, 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.

A partir de las disposiciones mencionadas, esta Comisión observa que el legislador estableció una obligación de conservación de las guías y documentos que soportan la prestación del servicio postal por un término mínimo de tres años, así como la posibilidad de su destrucción posterior, condicionada a que se garantice su reproducción exacta mediante medios técnicos adecuados.

Ahora bien, se observa que la regulación expedida por esta Comisión en materia de mensajería expresa reconoce expresamente tanto medios físicos como electrónicos para la expedición y conservación de las pruebas de admisión y entrega. En efecto, el artículo 5.4.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 6494 de 2022, dispone que la prueba de admisión para envíos individuales podrá expedirse en medio electrónico o físico y deberá contener un campo en el cual conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir tanto la prueba de admisión como la prueba de entrega, electrónico o físico. Así mismo, el artículo 5.4.2.6 de la misma resolución establece que la prueba de entrega podrá expedirse en medio electrónico o físico y prevé expresamente que el operador deberá conservar una copia electrónica o física de la prueba de entrega.

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación «Consulta normativa – Alcance del Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 sobre conservación de pruebas de entrega» Página 3 de 3

No obstante, aun cuando la regulación postal reconoce la expedición y conservación de pruebas en medio electrónico o físico, el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 no desarrolla expresamente el alcance de dicha equivalencia para efectos de la obligación de retención documental por el término de tres años, ni regula de manera específica la procedencia de la disposición anticipada del soporte físico cuando exista una copia digital. En consecuencia, cualquier mecanismo implementado por los operadores postales para el cumplimiento de la obligación de conservación documental debe garantizar, durante el término legalmente previsto, la integridad, autenticidad, disponibilidad, consulta y reproducción exacta de la información, de manera que esta pueda ser aportada o verificada por las autoridades competentes cuando ello sea requerido.

2. «¿Qué requisitos técnicos específicos debe cumplir el proceso de digitalización para que el archivo digital sea considerado como el documento principal de retención ante una inspección de la autoridad?».

Respuesta CRC:

En relación con este interrogante, es preciso mencionar que ni el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 ni la regulación expedida por esta Comisión establecen requisitos técnicos específicos respecto de los procesos de digitalización documental, tales como estándares de captura, indexación, almacenamiento, trazabilidad, custodia o mecanismos tecnológicos concretos que deban ser implementados para considerar un archivo digital como documento principal de retención.

Sin perjuicio de ello, y en línea con lo señalado en la respuesta anterior, esta Comisión considera, en términos generales, que los mecanismos tecnológicos empleados para la conservación documental deben permitir garantizar la reproducción exacta, integridad, disponibilidad, autenticidad y consulta de la información durante el término de conservación legalmente exigido, de modo que los soportes documentales puedan ser puestos a disposición de los usuarios o de las autoridades competentes cuando así se requiera.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez

Revisado por: Camilo Bustamante