



Bogotá D.C., 13 de julio de 2020

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

Asunto: Comentarios a la formulación del problema - Medidas para la localización de menores de edad.

Respetado doctor Lugo,

Una vez analizado el documento por ustedes publicado, donde se realiza la identificación del problema con el fin de plantear alternativas y establecer las medidas para la localización de menores de edad, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. ESP, en adelante TIGO, expresamos a continuación nuestros comentarios, no sin antes hacer énfasis en el hecho de que como sector y como PRST, consideramos, no solo que no somos los llamados a ejecutar y coordinar las medidas planteadas en el documento, sino que además, no debemos ser incluidos como agentes involucrados con una calificación de impacto alto e interés alto, tal como se nos identifica en el documento.

Expresado lo anterior, lo primero será llamar la atención de la CRC en el hecho de que, como PRST y tal como se evidencia en el documento con las experiencias internacionales, estamos llamados a actuar como un medio para la emisión o transmisión de la información y/o alertas para la localización de menores de edad, pero son las entidades encargadas para ello, tales como la Fiscalía General de la Nación, Policía Nacional y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, los llamados a liderar la estandarización de los procesos y la información para disminuir el porcentaje de menores de edad que a la fecha se encuentran desaparecidos en el país.

Una vez analizado el numeral 2º del documento publicado para comentarios, específicamente en relación con la competencia de la CRC; estamos de acuerdo con el planteamiento según el cual, lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1978 de 2019, le atribuyó a la CRC una obligación que tiene “como único objetivo **la difusión de la información** acerca de la desaparición del menor de edad con el fin de garantizar su inmediata localización y reintegro al entorno familiar”. Bajo ese entendimiento, se reitera, son otras entidades del estado las llamadas a coordinar los procesos,



determinar la información relevante, mantener los sistemas de información actualizados, etc; para que una vez corroborado el cumplimiento de los pasos descritos, **a través de cualquier medio de comunicación**, se difunda a la comunidad a nivel nacional o regional la información que determine la localización de un menor de edad desaparecido y se contribuya con ello, a su reintegro al entorno familiar. Por lo anterior, consideramos que es en este único aspecto, difundir la información, donde la CRC debe enfocar el proyecto regulatorio, de manera que con el mismo no se extralimiten sus funciones y facultades y tampoco se intervenga en las funciones que son propias de otras entidades y autoridades encargadas de la localización de menores de edad.

Ahora bien, en ese sentido es importante también llamar la atención del ente regulador para que en el momento de establecer obligaciones para difundir la información o establecer alertas para la localización de menores de edad dentro del proyecto regulatorio, establezca de manera expresa la protección de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes y para ello, la obligación debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012 según el cual: “Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública...”, así como lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 en donde establecen los requisitos especiales para el tratamientos de los datos personales de niños, niñas y adolescentes tales como: “...1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. 2. Que asegure el respeto de sus derechos fundamentales.” y en donde además, se establece que quienes recopilen y den tratamiento de los datos personales de menores de edad, deben velar por su uso adecuado y conserven la información bajo condiciones de seguridad y confidencialidad suficientes para evitar su adulteración.

Ahora con relación al numeral 3º del documento borrador, relacionado con las experiencias internacionales, observamos un común denominador en varios de ellos, el liderazgo de las iniciativas por parte de una agencia del estado que se encarga de coordinar y estandarizar las alertas a ser distribuidas por los diferentes medios de comunicación. A manera de sugerencia, desde TIGO vemos relevante en estos casos hacer uso de medios de radiodifusión, televisión abierta, alertas en las carreteras y emisoras que puedan sintonizarse en las carreteras del país tal y como sucede en E.E.U.U, para que se pueda suministrar información relevante, como por ejemplo, la última placa del vehículo en el que fue visto el menor de edad y otros que los entes del estado encargados consideren relevante.

Tal como se muestra en el documento, de la experiencia de países como Canadá, se muestra que algunas alertas pueden ser enviadas por mensajes de texto a las personas que decidan registrar su teléfono para dicho propósito, por lo que se sugiere que la masificación de las alertas sea de carácter voluntario y esto sea tenido en cuenta en el proyecto regulatorio por parte de la CRC.

Otro de los puntos principales que se observan en las experiencias internacionales, es que las entidades del estado cuentan con un sistema centralizado y es precisamente este inconveniente lo que puede resultar en la mayor causa para no localizar los menores de edad desaparecidos, ya que si no se tiene un sistema de información actualizado y centralizado con datos relevantes de los diferentes entes del estado, se hace más compleja la difusión de alertas y por lo tanto la localización de menores. Precisamente es este punto uno de los motivos expuestos en la ley para la infancia y la adolescencia, tal como lo cita el documento de la CRC, en donde existe una carencia de sistemas de información actualizados para emprender acciones que permitan prevenir la vulneración de los derechos de los menores de edad.

Un sistema de información actualizado y centralizado con la información relevante para la localización de los menores de edad, se compondría principalmente cuando las entidades definan los protocolos para recolección de información, el almacenamiento de la misma y la forma de estandarizarla para proceder a su difusión masiva y en donde los PRST, seríamos parte de los medios por los cuales se masificarían las alertas generadas.

Ahora bien, desde la perspectiva de PRST, no podríamos entrar a evaluar el rol de las diferentes entidades del estado ni las rutas de actuación para la localización de los menores de edad. Sin embargo, si consideramos importante que la CRC tenga en cuenta obligaciones que hemos asumido en otras ocasiones los PRST para mitigar problemas de política pública y que son de total responsabilidad del estado, como lo ha sido el hurto de celulares en Colombia y el Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia. Es así como, por ejemplo y a efectos de que sea tenido en cuenta en el proyecto regulatorio, la CRC ha impuesto obligaciones como la detección de IMEI de duplicados en la red con el fin que la Policía Nacional proceda con investigaciones con la información suministrada por los PRST y a la fecha desde TIGO no hemos recibido la primera solicitud de información adicional para aportar a dismantelar bandas articuladas contra ese crimen. Por lo tanto, esta información que nos estamos esforzando para obtener y suministrar a las entidades competentes (asumiendo costos de infraestructura y desarrollos de software), está siendo desestimada y subutilizada tal como reflejan las cifras de hurtos de teléfonos frente a las medidas adoptadas por la CRC.

Lo mismo ocurre con el Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia, donde los PRST asumimos la compra de una plataforma y ajustamos nuestras redes para priorizar llamadas en la red en caso de una alerta de emergencia, pero a la fecha, según información de la Policía Nacional, no está siendo utilizada la información de geolocalización que es enviada cuando un usuario de los servicios de telecomunicaciones llama al 123; igualmente, desde el año 2018 no hemos recibido la actualización de números que atienden emergencias en el país por parte de la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres, ni tampoco se ha implementado un

mecanismo ágil para que los PRST conozcamos las declaraciones de emergencia y activar nuestros protocolos de gratuidad de llamadas.

Conforme a lo expuesto, solicitamos a la CRC que se revise la imposición de nuevas obligaciones a cargo de los PRST que impondrán la necesidad de realizar nuevas inversiones sin que las mismas resulten, tal como en los casos planteados, en información útil y que realmente sea utilizada para el éxito de este tipo de iniciativas.

Por otro lado, respecto al problema identificado por la CRC: “La divulgación de la información ante la desaparición de menores de edad no se encuentra estandarizada, lo que dificulta las acciones de las Entidades encargadas de su búsqueda y localización”, es necesario aclarar que no es posible iniciar la difusión de información sin que exista primero la estandarización de la misma, por lo tanto, resolver la problemática planteada por la CRC dependerá de que se establezca qué tipo de información y qué características tiene la información a difundir. Entrar a definir cómo se divulgará la información sin haber resuelto los componentes que debe contener la misma para que sea difundida a través de los diferentes medios de comunicación, puede resultar en duplicar esfuerzos que serán asumidos por los medios que masifiquen la información a propagar. Por lo tanto, en la definición del problema, aunque es claro que no hace parte de las funciones de la CRC, resulta necesario aclarar que sin una clara información a divulgar es imposible abordar la problemática planteada o también podría tenerse en cuenta la modificación del problema identificado, ampliando y abordando los pasos para definir el tipo de información.

Finalmente, en cuanto a las inquietudes planteadas por la CRC en el documento y en nuestra calidad de prestadores de servicios de telecomunicaciones, damos respuesta a cada una de las preguntas en los siguientes términos:

1. ¿Considera que el problema definido en este documento contempla todos los elementos relacionados con la implementación de un sistema de alerta que permita difundir la información asociada a la desaparición de un menor de edad?

Respuesta: Tal como se mencionó, consideramos que es importante resolver inicialmente el tipo de información a difundir y la estandarización de la misma, a efectos de que su divulgación sea eficiente y no se requiera de múltiples ajustes en el tiempo en caso que se defina un sistema de alerta para las desapariciones de menores de edad. Adicionalmente, como se expresó, sugerimos que la vinculación a un sistema de alerta sea voluntaria.

2. ¿Considera que las causas planteadas abordan de manera integral o al menos de manera considerable el problema identificado? En caso negativo, favor indique de manera justificada qué otras causas añadiría.

Respuesta: Consideramos que una de las causas que hace falta incluir en el árbol del problema es: “No existen parámetros ni características definidas para difundir información sobre un menor desaparecido”, lo anterior le permitirá a la CRC contar con los insumos necesarios para la posterior implementación de un sistema de alertas tempranas eficiente.

3. ¿Cree usted que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría otras consecuencias a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarlas y justificarlas.

Respuesta: Desde nuestra perspectiva como operador de servicios de telecomunicaciones, desconocemos qué otro tipo de consecuencias genere la problemática identificada por la CRC.

4. En el caso en que la obligación establecida en el artículo 2.2.14.7.3 del Decreto 2434 de 2015, citada en la sección 5.3.2 (implementación mecanismos para alertas tempranas) del presente documento le sea aplicable a su Entidad ¿Qué avances ha hecho con relación a la implementación de los mecanismos técnicos necesarios para la transmisión de alertas tempranas? ¿En qué casos ha activado la transmisión de alertas tempranas?

Respuesta: En el caso de alertas tempranas, al interior de nuestra compañía se ha gestionado un proceso que consiste en la validación de los CDRs (Call Detailed Record) o información de VLRs (Visitor Location Register) para celdas específicas en determinadas zonas geográficas, con el fin de poder enviarles mensajes de texto a los posibles usuarios que se encuentren en las zonas identificadas, con base en el tráfico generado sobre dichos sectores. Este mecanismo requiere un tiempo para analizar, bien sea la información de los CDR o la información de VLR, confirmando así las celdas y la población específica para que el mensaje de texto llega a la población objetivo.

El último caso donde se activó el mecanismo fue con la emergencia de Hidroituango donde se realizó el proceso de análisis de información y posteriormente se efectuó el envío de mensajes masivos de texto con las descripción y detalles especificados por el MINTIC.

5. ¿Qué otros agentes clave considera se deberían incluir en el proceso de diseño e implementación de una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes?

Respuesta: Desde nuestra perspectiva como operador de servicios de telecomunicaciones, desconocemos qué otro tipo de agentes claves estén involucrados en la problemática identificada por la CRC. Sin embargo, solicitamos que nuestra

vinculación a la estrategia, como agentes de impacto e interés alto, sea reevaluada y establecida en impacto e interés medio, puesto que como se expuso, nuestro papel será el de fungir como uno de los medios de comunicación por la cuales se divulgarían las alertas tempranas.

En los anteriores términos ponemos en consideración del ente regulador nuestros comentarios al proyecto regulatorio, esperando que los mismos sean tenidos en cuenta al momento de la expedición del documento regulatorio definitivo y reiteramos nuestro especial interés en participar en las mesas de trabajo y demás espacios que se consideren para llevar a cabo el proceso regulatorio pertinente y que considere la CRC.

Cordialmente,



IVÁN MANTILLA PINILLA
Gerente de Asuntos Regulatorios
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos