

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 a bis # 5-53
Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

ASUNTO: Comentarios al documento de formulación del problema "Revisión del Régimen de Reportes de Información Periódica"

Apreciado Doctor Lugo,

De acuerdo con el documento del asunto Avantel S.A.S. se permite manifestar dentro del término otorgado para presentar comentarios relacionados con el particular.

Como primera medida, es necesario reconocer que la CRC ha venido adelantando un proceso importante de revisión alrededor de los reportes de información, pues ha implementado algunas oportunidades de mejora que se han venido trabajando para perfeccionar los procesos internos y que se reflejan en los reportes finales que se incluyen en la Resolución 5076 de 2016.

Avantel reconoce de la mayor relevancia la solicitud de la información para la gestión regulatoria, y las mejoras realizadas referente a la misma, en particular lo relacionado con la eliminación de formatos, la modificación y reducción de algunos de ellos, la ampliación del tiempo de reporte y los cambios en la periodicidad y contenido, indudablemente debe revisarse la información que en la actualidad se entrega, la necesidad, la utilidad y la idoneidad de la información que el día de hoy se reporta en los diferentes canales y para las diferentes entidades. No obstante lo anterior, se considera relevante manifestar que los formatos deberían ser revisados de manera conjunta con los regulados, evidenciando así cuál es la información que realmente requiere el regulador y con la posibilidad de unificarla con la que puedan requerir las autoridades de vigilancia y control, lo anterior generaría una unidad de entendimiento de los operadores y un perfeccionamiento en los procesos de los interesados.

1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Frente al problema identificado por la CRC, Avantel coincide en que es necesario revisarlo a fondo, con el fin de introducir mejoras y optimizar cada uno de los procesos relacionados con el Régimen de Reporte de Información Periódica, entre

ellos, la **Generación, Recolección, Procesamiento y Uso de la información**, en los aspectos que se desarrollan a continuación relacionados con las causas y consecuencias del problema:

2.1 Causas del Problema

2.1.1 El Reporte de Información debe estar alineado con el enfoque de simplificación normativa

Uno de los aspectos a mejorar y optimizar es el relacionado con el pilar de mejora regulatoria que aborda el enfoque de la simplificación normativa, por cuanto, para el proceso de **Generación** de información (obtención de la información a reportar) por parte del agente regulado, se encuentra con la existen de diversas normas expedidas por diferentes entidades (CRC, ANE, MINTIC, SIC) que requieren de información en formatos no unificados, y que además están formalizados mediante diferentes actos administrativos (ej: Res CRC 5076 y 5078 de 2016, Res. 5111 de 2016, Res. MinTIC 781 de 2017, normatividad de la UIAF, entre otras) las cuales contienen formatos y explicaciones de diligenciamiento diferentes de acuerdo al criterio de cada entidad, lo cual genera confusión para los agentes regulados por cuanto no se hace uso de un formato ni lenguaje unificado.

De otra parte el proceso **Recolección** de la información cuenta con una herramienta (SIUST) para el cargue de información, la cual como bien se manifiesta en el documento de identificación del problema, resulta poco eficiente y de manejo complejo, además de ser poco amigable para el regulado que debe hacer uso obligado de dicha herramienta, para el cumplimiento de la obligación de reporte de información, sufriendo las ineficiencias generadas en los procesos para cumplir con la obligación de reportes, debido a la lentitud que se presenta en los cargues de información, caída de la plataforma antes, durante o posterior a la realización de los mismos, en especial a la hora de generación de los certificados de cargue. Y, por último, pero no menos importante, la no actualización oportuna de los formatos cuando entra en vigencia una nueva regulación o las modificaciones anuales, por ejemplo, de los ámbitos geográficos, produciendo una serie de reprocesos.

2.1.2 Complejidad en el reporte de información

Como se indicó en el punto anterior, la estructura de los formatos a utilizar para la recolección de la información varía según la entidad que lo requiera es así como para el caso de los formatos contenidos en la Resolución CRC 5076 de 2016 se utiliza una estructura, lenguaje explicativo, diferente a los utilizados en los formatos requeridos en la Resolución MINTIC 781 de 2017, lo cual genera dificultad para el entendimiento y objetivo de los mismos por parte del agente regulado, al momento

de unificar al interior de su empresa el proceso de generación y cargue de la información de reportes.

2.1.3 Baja apropiación del proceso por parte de los agentes regulados

Es necesario introducir mejora en el proceso de reporte de información de tal manera que mejore la apropiación del mismo por parte de los regulados, aspectos tales como la dificultad para leer y acceder a la información consolidada y de detalle contenida en los reportes trimestrales que publica el Ministerio en su página WEB,

2.1.4 Baja publicación y divulgación de la información

Además de lo anterior, el regulado no cuenta con un medio de mayor difusión de tales reportes, y no cuenta con la posibilidad de disponer de diferentes herramientas para su lectura (ya que no permite exportarse a Excel u otra aplicación) hace que el regulado no valore ni aprecie la información del sector publicada por el Ministerio con periodicidad trimestral, siendo muy poco amigable la lectura y el **Procesamiento** de esta información por parte del agente regulado.

De otro lado, en lo que tiene que ver con la publicidad de la información reportada, consideramos que esta dificultad sería solventada con el análisis que se adelante por parte de la Comisión y con la divulgación suficiente que haga la CRC de las herramientas que ha venido implementando y que sin lugar a dudas han representado una mejora para el mercado y buenos instrumentos para los usuarios y demás agentes interesados.

2.1.5 Obsolescencia de la plataforma tecnológica que soporta el reporte de información

Es claro que el sistema de cargue de los reportes de información del que deben hacer uso los agentes regulados, es poco eficiente y obsoleto, ya que tiene limitaciones de capacidad de procesamiento y almacenamiento (cuenta con solo un servidor físico y bases de datos limitadas, para el cargue de grandes cantidades de información, además de baja velocidad de procesamiento al momento de ser utilizado por varios de los agentes regulados en forma simultánea). Es notorio para los regulados, la frecuente falta de disponibilidad de la herramienta de cargue, lo que genera reprocesamientos obligatorios por los operadores para lograr el cargue final de la información.

En resumen, la obsolescencia de la herramienta que reconoce la misma CRC en el documento objeto de análisis, considera Avantel que es una mejora necesaria y urgente de cara a los reportes de información, además de revisar la información a reportar, el entendimiento de los formatos y la forma de verificarlos, es una

necesidad indudable revisar las herramientas tecnológicas provistas para estos fines y los procesos a implementar para el reporte de los mismos. De otro lado, consideramos que es de la mayor importancia pensar además en un proceso que permita ajustar la información reportada si se evidencia algún error involuntario o humano al momento del reporte, sin que esto deba ser tratado como una violación a las normas regulatorias o como un incumplimiento por parte de los operadores. En virtud del proceso de revisión y calidad de la información reportada, los operadores deberían contar con un término adicional de confirmación o de verificación de la información reportada, lo cual generaría una suerte de co-regulación que podría ser favorable tanto para el regulador como para los regulados.

2.1.6 Se requiere mayor articulación en los Procesos

Como ya se ha mencionado, se requiere mayor articulación de las entidades que participan en las diferentes etapas del proceso de Generación, Recolección, así como de Procesamiento y Divulgación de la Información reportada por los agentes regulados. Se debe propiciar una mayor coordinación en las gestiones a cargo de la "mesa de servicio sectorial" y el grupo encargado en la CRC y MINTIC, del procesamiento y validación de la información. Resulta de la mayor relevancia la total articulación de este último con la mesa de servicio al momento de aprobar y poner en ejecución los planes de mejora acordado entre los operadores y el Ministerio.

2.2 Consecuencias del Problema

Con relación a las consecuencias que genera el problema (o problemas) antes planteados, es claro que estos repercutan en la calidad y disponibilidad de la información reportada por los agentes regulados (operadores) por cuanto no son claros ni evidentes los beneficios que genera para estos últimos el reportar oportunamente y con la mayor calidad la información requerida.

Otro aspecto relevante que resulta de los problemas evidenciados es la necesidad que pueden tener los agentes regulados de proteger al información propia reportada por cada operador, la cual puede llegar a ser utilizadas por sus competidores, generando alguna ventaja para ellos, en la medida que se están haciendo pública información de su operación.

Frente al problema identificado, Avantel considera que el mismo debería ser replanteado, pues con el que se sugiere se estarían incluyendo situaciones de procesos internos de los operadores y que realmente el problema por parte del regulador es la definición de los reportes, de la información y de las bases o variables que realmente se requieren. Así las cosas, consideramos que debería

plantearse otro problema en este proceso que sería la definición, necesidad y utilidad de la información que se reporta al regulador y los formatos pertinentes para los estudios y análisis que se adelantan por parte de las autoridades competentes, todas estas consideraciones fueron tenidas en cuenta dentro del documento y en tal sentido consideramos que siendo así podrían ser tenidos en cuenta para la formulación final del problema objeto del documento.

Para el último semestre del 2018 y el primer trimestre de 2019, se ha notado un proceso juicioso por parte de la CRC en la revisión de los mismos, que ha permitido incluso una revisión en los procesos internos de las compañías frente a la generación de los reportes, pero que también han forjado incertidumbres en el entendimiento de los reportes y la correcta forma de generarlos. Así las cosas, reiteramos la importancia de hacer una revisión pormenorizada de todos los reportes y la posible duplicidad de los que actualmente están vigentes, para de este modo lograr mejoras concretas y simplicidad de la información y del proceso de reporte, sin que por este motivo se pierda rigurosidad en la misma.

De otro lado, en lo que tiene que ver con la publicidad de la información reportada, consideramos que esta dificultad sería solventada con el análisis que se adelante por parte de la Comisión y con la divulgación suficiente que haga la CRC de las herramientas que ha venido implementando y que sin lugar a dudas han representado una mejora para el mercado y buenos instrumentos para los usuarios y demás agentes interesados

Finalmente, y de conformidad con el documento del asunto Avantel se permite responder uno a uno los interrogantes

- 1. ¿Considera que el problema definido en este documento contempla todos los elementos relacionados con los reportes de información que realizan los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores de televisión y operadores postales a la CRC?**

Rta. / Tal y como se evidencia a lo largo del presente documento, Avantel ha expuesto los inconvenientes que se tienen con los reportes de información, y de esta forma ha complementado e identificado otros problemas y consecuencias a las planteadas por la CRC en el documento de consulta pública.

En resumen los elementos sobre los cuales se requiere mayor análisis están, la uniformidad en los formatos para reporte de la información, introducir mayores mecanismos de validación, acompañamiento de la CRC a los agentes regulados durante el proceso de generación y recolección de la información, adoptar medios de publicidad y difusión de mayor efectividad.

2. **¿Cree que existe otro proceso dentro del sistema de reportes de información de la CRC, diferente a los enunciados por la Comisión en el este documento (generación, recolección, procesamiento, y uso y difusión de la información)?**

Rta. / Se evidencia que el problema real radica en que el requerimiento de información debería definirse de manera conjunta y de este modo ajustar los procesos internos de cada una de las compañías, dando respuesta a lo requerido por el regulador.

Se propone un proceso adicional de **Validación** el cual se debería dar luego del de **Recolección** pero antes del **Procesamiento**. Este nuevo proceso introduciría actividades conjuntas entre el grupo facultado por las entidades (CRC o MINTIC) y un representante del agente regulado (operador) encargados de validar la calidad de la información reportada y en caso de ser necesario acudir a la opción de **Planes de Mejora** para corregir situaciones que se le puedan presentar a los operadores, sin que esto genera traumatismos para la entidad ni sanciones para el operador.

En esta etapa se sugiere que el regulado (operador) pueda conocer y hacer uso de la herramienta construida y utilizada por la CRC denominada como **Índice de Gestión de Calidad (IGC)** para que el propio agente regulado que pueda determinar también, cuando existe fallas en la calidad de la información que está reportando y de esta forma pueda plantear las mejoras necesarias, anticipándose a los hallazgos del ente regulador.

3. **¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

Rta. / Otra de las causas que podrían plantearse y que producirían las dificultades en el régimen es la duplicidad de la información a reportar y la falta de claridad de la información que realmente requiere el regulador. Muchas veces algunos datos en los reportes se repiten cuando en realidad deberían ser unificados sin mayor complejidad.

Finalmente, otra de las causas que se han evidenciado es que hay algunos reportes de información, sobre todo los relacionados con calidad, que debería ser reevaluados y asegurados dentro de un análisis de impacto normativo, en el que se identifiquen cuáles de estos generan valor de cara a la innovación y las mejoras en la prestación de servicios de comunicaciones. Se deberían identificar así los servicios que requieren aún un control, aquellos que requieren mejoras y finalmente dejar de lado los que cada vez pierden preponderancia por la dinámica propia de

los mercados de tecnologías de la información y las comunicaciones o incluso la necesidad de revisar reportes de afectación, mantenimientos por urgencia y la forma de gestionar los mismo.

4. **¿Cree usted que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

Rta. / Estamos de acuerdo con las consecuencias identificadas. Consideramos que una buena y suficiente información en la generación de los reportes de información, lograrían los resultados esperados por la comisión en los estudios a desarrollar y las necesidades del mercado que deberían ser fácilmente identificables.

5. **Finalmente, indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica de la CRC.**

Rta. / Reiterar la importancia de reforzar los mecanismos de ajuste de información con que cuentan hoy en día los operadores como son los **Acuerdos de Mejora**, los cuales le permiten a los operadores realizar ajustes a sus procesos internos de generación y reporte de información con los cuales se procura una mayor calidad en la información a reportar.

Por otra parte, se considera muy importante que todo lo que el ente regulador establece que debe ser reportado en las distintas resoluciones que emite, como es el caso de los reportes de afectación, definidos en el ARTÍCULO 5.1.6.3 de la sección 4 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución 5050 de 2016, AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, deberían ser tratados como reportes de información en si desde su origen y establecer los formatos para ello, su reporte en plataformas tecnológicas que brinden una mejor gestión de los mismos, entre otras muchas ventajas, como lo es el llegar a percibir de parte de los regulados el beneficio y utilidad de los reportes que se realizan sobre este tipo de afectaciones, ya que no se aprecian las actividades y procesos de gestión y análisis de esta información que se hayan realizado sobre esta obligación, que como bien se ha manifestado en ocasiones anteriores, el volumen de afectaciones atribuibles al PRST es muy bajo, y por el contrario ha generado cargas administrativas altas para la elaboración (desde desarrollo de plataformas de automatización y control, recursos humanos y una serie de procesos internos, entre otros), de una cantidad de reportes cuyo propósito a la fecha no es claro ni se considera eficiente. Sumado a que desde un punto de vista de los usuarios no genera valor agregado tendiente a la mejora del



servicio, la cual implícitamente es pilar fundamental de todo prestador de servicios de telecomunicaciones.

Finalmente esperamos con estos comentarios aportar de manera satisfactoria a la configuración del análisis propuesto por la Comisión y nos ponemos a su disposición para participar activamente en las mesas de trabajo y demás actividades que se adelanten para el análisis del régimen de reportes de información vigente.

Agradecemos entonces su atención y quedamos a la espera de cualquier información adicional que se pueda requerir por parte de Avantel sobre el particular.

Cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Camila Galvis G.".

MARÍA CAMILA GALVIS G.
Directora de Asuntos Regulatorios
Avantel S.A.S.