



Bogotá D.C., 27 de abril de 2011

Doctor

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–

Bogotá, D.C.

**Ref.:** Observaciones proyecto de resolución "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"

Apreciado doctor Lizcano:

Para nuestros afiliados de los Grupos Empresariales de Mensajería Expresa y de Giros, resulta de especial interés el proyecto de resolución de la referencia, razón por la cual hemos realizado un juicioso análisis del mismo, cuyas observaciones nos permitimos someter a su consideración:

## **I. MENSAJERÍA EXPRESA**

### **1. DEFINICIONES**

Los numerales 3.1 y 3.2 del artículo 3° del proyecto de resolución disponen:

***“3.1 Ámbito Urbano. Corresponde al Ámbito Local.”***

***3.2 Ámbito Local. La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio o área metropolitana en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.”***



Al respecto consideramos que la norma no debería tener diferencia alguna al respecto de ambos criterios. Por el contrario, sugerimos que se denomine: *“Ámbito urbano o local”*

El numeral 3.3. establece:

**“3.3 Ámbito Nacional.** *La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.”*

Por ser Colombia un territorio heterogéneo, con situaciones viales complejas e inconvenientes de orden público, la definición de ámbito nacional debe contemplar la diferenciación por destinos catalogados como de difícil acceso o lejanías.

El numeral 3.6 dispone:

**“3.6 Guía.** *Se adopta la definición establecida en la Resolución CRC 3038 de 2010 “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.”*

Teniendo en cuenta que en la práctica la *“guía”* es utilizada para amparar la trazabilidad de los envíos transportados a los clientes denominados como *clientes crédito o corporativos*, concebidos como aquellos que suelen hacer un uso frecuente del servicio y con quienes se han pactado ciertas condiciones negociables especiales, consideramos necesario tener en cuenta la *factura de venta* como el documento que ampara trazabilidad y características de los servicios que adquiere el cliente denominado *cliente contado o peatón*, que es quien no utiliza el servicio de manera frecuente o no está incluido como cliente corporativo.

Por tal motivo, sugerimos que no se hable únicamente de guía sino también de factura de venta, pudiendo decirse en todos los casos donde se requiera: *“guía o factura de venta”*.

Por otro lado y teniendo en cuenta que la operación logística de la mensajería, contiene variables de trazabilidad y tiempos de entrega



**FENALCO**

LA FUERZA QUE UNE  
B O G O T A

diferentes dependiendo de los parámetros internos, se sugiere que se incluya dentro de las definiciones el término “objeto postal en tránsito” como aquel objeto postal que para ser entregado debe pasar por una ciudad diferente a la ciudad de destino a fin de garantizar la ocurrencia de la entrega.

Lo anterior sin pretender extraerse de las obligaciones contraídas por el operador.

## **2. TIEMPOS DE ENTREGA**

El artículo 7° del proyecto en estudio dispone:

### **“Artículo 7°. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.**

*El tiempo de entrega (D+n) definido en el Artículo 3° de la presente resolución se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos o recibidos en días en los que el operador no preste el servicio, se tendrán como impuestos o recibidos el día hábil siguiente. De igual manera, los objetos que sean impuestos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, tendrán como fecha de imposición el día hábil siguiente.*

*En el caso de los envíos de objetos postales masivos, el tiempo de entrega se cuenta desde el momento en el cual el objeto postal está a disposición del operador postal en su forma definitiva.*

*Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación para el período 2011-2013, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente (...)*”

Al respecto consideramos que los tiempos de entrega en el ámbito nacional deben ajustarse teniendo en cuenta los territorios de difícil acceso o catalogados como lejanías, como por ejemplo: Barrancominas en Guainía, por lo cual consideramos que los términos deberían ser más amplios, ya



que por ejemplo, a nivel nacional hay algunas ciudades que son lejanas y requieren de apoyos en otros medios de transporte.

### **3. PARÁMETROS DE CONFIABILIDAD**

El artículo 8° del proyecto de resolución establece los siguientes parámetros de confiabilidad:

***“Artículo 8°. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.***

*La confiabilidad se mide a través del parámetro establecido en el Artículo 4° de la presente Resolución.*

*En el momento de recepción del objeto postal, el operador postal podrá examinar el contenido de los envíos que no constituyan correspondencia, con el fin de verificar su estado. Si el Operador no manifiesta nada al respecto, se entenderá que recibió el objeto en perfectas condiciones (...)* (Subraya fuera de texto).

Este artículo trae una contradicción con el régimen de usuarios establecido en la Resolución 3038 “*Por la cual se expide el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales*”, cuyos artículos 9° y 15° establecen la seguridad de la red postal y la inviolabilidad de los envíos y el tratamiento de los objetos postales prohibidos, respectivamente. La expresión “*el operador postal podrá examinar el contenido de los envíos*” atenta contra la inviolabilidad de los envíos y además deja abierta la posibilidad de que el operador cumpla o no con dicha disposición.

Adicionalmente, dicho artículo establece una presunción muy peligrosa para los operadores, pues dispone que si el operador guarda silencio se presume que el objeto postal está en perfectas condiciones. Por lo anterior, solicitamos eliminar la mencionada presunción.



#### **4. CONTENIDO DE LA GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA**

El artículo 9° del proyecto establece la información mínima que debe contener tanto la guía, como la prueba de entrega.

***“Artículo 9°. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.*** Al momento de recepción al remitente de un objeto postal que deba cursar por las redes de Mensajería Expresa, los operadores deberán expedir y diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento. El documento utilizado para la guía será el mismo utilizado para la prueba de entrega.

*La guía constará al menos de los siguientes datos:*

*(...)*

*6. Peso real del envío, expresado en gramos.”*

La ley 1369 de 2009<sup>1</sup> trata en todas sus definiciones de “kilos” como unidad de medida. Las básculas utilizadas en los puntos de atención están programadas para establecer “kilos” y en los reportes de información que solicita la CRC no se exige la determinación de dicha información en gramos sino en kilogramos.

*“9. Identificador alfanumérico del envío”*

Se sugiere que no sea requisito el contenido alfanumérico en razón a que se requeriría que cada línea de servicio estuviera identificada con una letra diferente. Por otra parte la numeración de guías y facturas de venta debe corresponder a las directrices establecidas la DIAN.

*“(…) 14. Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario”*

Se sugiere la supresión de ésta condición en razón a la diversidad de los tiempos para cumplir el servicio ya que dependen del destino y de otras

<sup>1</sup> “Por la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”



variables como la fuerza mayor. De lo contrario, sugerimos que se cambie la condición por la de “término para entregar”.

Adicional a todo lo anterior, es importante mencionar que las guías áreas son estándar a nivel mundial, es decir, localmente no se les puede hacer ninguna modificación a su contenido y puede suceder que en dichas guías no esté contenida la información requerida en el proyecto.

Respecto a la prueba de entrega, tenemos los siguientes comentarios:

*“(...) La prueba de entrega constará al menos de los siguientes datos:*

- 1. Firma, 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” (Subraya fuera de texto).*

Al respecto se deben revisar a fondo las implicaciones jurídicas de los envíos cuando los realizan menores de edad y se presenta algún problema.

*“(...)”*

*La disponibilidad de la prueba de entrega, para los envíos de mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociada libremente por las partes. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general.”*

Con relación a este tema, se debe ser coherente con los tiempos de entrega ya que en poblaciones lejanas no hay acceso a sistemas tecnológicos o internet y se debe esperar a que lleguen al Centro de Acopio más cercano para su respectivo descargue y digitalización.

Adicionalmente, y tal como lo mencionamos arriba, los datos de la prueba de entrega que no están en la guía aérea no pueden ser incorporados por el operador ya que son establecidos por estándares internacionales.



## 5. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

El artículo 10° establece unos eventos determinados en los que se debe establecer el motivo de devolución, sin incluir el tema de envíos masivos y devoluciones en volumen.

El envío masivo se caracteriza porque si bien es cierto su contenido es de alta importancia como todo envío, la valoración para efectos de reclamaciones que el cliente pretenda iniciar, por imposibilidad de entrega, debe hacerse teniendo en cuenta que son objetos postales enviados en cantidad lo cual hace que sean diferentes a los envíos de otra índole en los cuales si es trascendental la calidad de los mismos. Y en el momento de una devolución, el proceso no debería ser tan dispendioso como el que la norma pretende imponer con los envíos de otra categoría, precisamente porque la entrega de los envíos masivos es bastante compleja por la cantidad.

Respecto del motivo “dirección errada” el numeral 10.5 dispone:

*“(...) 10.5 Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía carezca de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.”*

Al respecto, se sugiere que se diferencien los criterios de dirección errada y dirección no existente, ya que operativamente es diferente cuando se devuelve por uno o el otro motivo.

## 6. INTENTOS DE ENTREGA

El artículo 11° del proyecto establece:

### **“ARTICULO 11. INTENTOS DE ENTREGA.**

*El operador del Servicio de Mensajería Expresa **siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario.** Si éste llega hasta el domicilio del destinatario con el fin de entregar el objeto postal y no encuentra a nadie, deberá dejar allí un documento en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega. (...)”* (Subraya fuera de texto).



Se sugiere la eliminación de la frase “*siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario*” ya que algunos operadores realizan la entrega de los objetos postales en sus oficinas o puntos de atención.

*(...) El mismo debe indicar la manera de obtener el envío y debe contener al menos la siguiente información:*

*(...) Identificación del remitente”*

Adicional a lo anterior, se sugiere no incluir los datos del remitente en el documento de intento de entrega en razón a que en el contenido del aviso se le informa al destinatario que tiene un envío a su nombre, disponible en una oficina determinada.

En el caso de envíos masivos no es razonable dejar un aviso de intento fallido de entrega sino que se maneje como una devolución inmediata.

## **7. RASTREO**

### **“ARTICULO 12. RASTREO EN EL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA.**

*Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:*

- *Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio”*

Consideramos que no debe hablarse de depósito sino de admisión, ya que el término “depósito” puede prestarse para la confusión con un contrato de tal categoría más no con uno de transporte como el que realmente se genera al recibir el envío.





*"(...)*

- Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite"*

Creemos que este punto no aplica puesto que la entrega la realiza es el operador internacional.

Por otro lado, respecto del rastreo por página web el artículo propuesto menciona:

*"(...) Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador único del envío y del código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior. El operador deberá mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de recepción, el país o municipio de destino y la fecha y hora del acontecimiento de manera actualizada. La información en la página web deberá dar cuenta, dado el caso, de la pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega. El acceso a dicha información será posible a través del identificador único del envío. (...)"*

Sugerimos que la información no se realice envío por envío, sino un informe general detallado de las novedades que vayan ocurriendo y que afecten los tiempos de entrega. Ej: vehículo devuelto por derrumbe.

Sobre el tiempo de respuesta para envíos para los que no hay registro electrónico, el último inciso del artículo propuesto dispone:

*"(...) Para las solicitudes de informes acerca de los envíos para los cuales no exista ningún registro electrónico, los operadores deberán dar respuesta en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud y deberán expresar el lugar donde se encuentra el envío."*



Al respecto, sugerimos ampliar el plazo a tres (3) días hábiles, previendo las fallas de comunicación o tecnológicas.

## **II. GIROS POSTALES NACIONALES**

### **1. PRUEBA DE ADMISION**

El artículo 21° establece:

***“Artículo 21°. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.***

*Los operadores de servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión.*

*En la prueba de admisión constará al menos la siguiente información:*

*(...)*

- *Identificador alfanumérico único del giro*

Nos parece a lugar la identificación de la operación de giro, pero no debe restringirse a la nomenclatura alfanumérica, pues hay otras formas de identificación, y con seguridad la tecnología no demorará en crear unas nuevas. O en su defecto, debe quedar tal como está dispuesto en el Artículo 22 propuesto, en el cual se establece sólo “*identificador único del giro*” y no se restringe a una única forma.

- *Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro”*

Los destinatarios de giros postales tienen la posibilidad de cobrar en cualquiera de las oficinas o puntos de atención a nivel nacional y no se limita a la oficina seleccionada al momento del envío por parte del remitente, razón por la que podría haber diferencias entre la prueba de admisión y el modelo único de prueba de entrega.



*“(...) El operador implementará los mecanismos necesarios para que dicha copia sea suministrada, a requerimiento del interesado o de las autoridades, bien sea a través de Internet (en el mismo día de la recepción del giro) o de una copia física de la misma, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud.”*

Consideramos que los tiempos establecidos para suministrar las copias de estas pruebas debería ajustarse a los términos de un derecho de petición, pues al tratarse de información con un alto grado de confidencialidad, existen unos procesos internos ejecutados por el área administrativa, que proporcionan una seguridad razonable en cuanto a que la persona que realiza la solicitud es el autorizado para acceder a la información.

Por otro lado, en el tema contractual, en toda su extensión y contenido, y más exactamente en las formalidades exigidas en la norma para la existencia y prueba de los contratos, sugerimos armonizar el proyecto de regulación con la Ley 527 de 1999<sup>2</sup> y sus decretos reglamentarios, de tal manera que todo documento emitido por medio electrónico, tenga los mismos efectos de existencia, validez y fuerza vinculante que los escritos en papel, entre otros, la prueba de admisión, el contrato, la prueba de entrega, la factura, etc.

En el punto de disponer de copia física para el remitente, es necesario insistir en que el documento virtual, sea válido tanto para el operador postal como para el remitente, en los términos de la Ley 527.

## **2. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA**

El artículo 22° dispone:

**“Artículo 22°. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.**

*Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, **sólo podrán entregar el giro al destinatario,***

---

<sup>2</sup> “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”



*previa verificación de su documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte).”  
(Subraya fuera de texto).*

En la práctica, el giro no sólo se entrega al destinatario, sino a la persona que éste autorice, por lo que debe tenerse en cuenta la autorización a terceros para el cobro del Giro y además mencionar qué documentos se deben aceptar para el pago de dicho giro.

Vale la pena aclarar que también la contraseña expedida por la registraduría debe ser tenida en cuenta como documento para la entrega del giro.

(...)

- *Firma, nombre y número de identificación del destinatario*

Por razones de conveniencia y de agilidad en la prestación del servicio y teniendo en cuenta los avances tecnológicos para la identificación de las personas, creemos esencial abolir la firma como requisito en la prueba de entrega, pues hoy hay medios más avanzados como los biométricos, la firma electrónica, el PIN o código de pago. Restringirlo a la firma es cerrar la posibilidad del avance tecnológico y la competitividad en el servicio.

*“(...) El operador de Servicios Postales de Pago deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma física o electrónica e implementar los mecanismos necesarios para que en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultado a través de la página web del respectivo operador o suministrada por medios electrónicos. A requerimiento del interesado o de las autoridades, el operador deberá suministrar una copia física del mencionado documento en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud.”*

Al respecto, solicitamos también la ampliación de los términos.

Así mismo, respecto de la copia de la prueba de admisión o entrega, dada la cobertura nacional en que el servicio debe prestarse, los tiempos de entrega de los documentos solicitados son muy restrictivos, si se tiene en



**FENALCO**

LA FUERZA QUE UNE  
B O G O T A

cuenta que, si bien es cierto, la información está en línea, su expedición para efectos comerciales o de prueba judicial, deben ser procesados en medios de seguridad antes de su expedición, que garanticen su efectividad, idoneidad y conducencia como medio de prueba. Esto significa que esta información no debería estar disponible para solicitud por cualquier usuario, sin que previamente haya sido verificada su identidad para evitar por ejemplo casos de suplantación.

Consideramos que un término razonable es de 10 días hábiles.

### **3. MOTIVOS PARA LA DEVOLUCIÓN**

El artículo 23° establece unos eventos determinados en los que se debe establecer el motivo de devolución del giro; sin embargo, los eventos descritos en este artículo, apuntan a que se debe establecer comunicación telefónica con el destinatario y este hecho atenta contra la confidencialidad de los servicios brindados, se presta para situaciones de suplantación y de igual manera atenta contra la seguridad del destinatario, ya que el operador no está en la posibilidad de corroborar que la comunicación telefónica es atendida por el verdadero destinatario del giro. Por tanto, sugerimos eliminar el intento de llamada en cualquier caso.

De igual forma consideramos que las causales para la devolución de un giro postal, deberían ser únicamente rehusado, no reclamado, solicitado por el remitente y transacción rechazada.

### **4. ENTREGA**

El artículo 24° propuesto establece:

#### ***“Artículo 24. ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES***

*Sin perjuicio de que los operadores puedan realizar la entrega del giro en el domicilio del destinatario, en los eventos en los cuales el operador realice la entrega en sus oficinas, deberán contactar al destinatario al número telefónico consignado en la prueba de admisión, solamente para aquellos giros no reclamados dentro de los*



*tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir de la cual el giro esta disponible, con el fin de comunicarle la disponibilidad del mismo. Se le deberá informar al destinatario, el nombre del remitente, la indicación de la oficina en la cual podrá recogerlo y la fecha hasta la cual el mismo estará disponible.*

*La fecha límite de retiro del giro por parte del destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha a partir de la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales se aplicará el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, referente a objetos declarados en rezago."*

En cuanto a la devolución del giro al sitio de su admisión o del remitente, consideramos justo que esta operación tenga un precio deducible de lo girado, pues el costo de devolución es el mismo de la remisión y estaría en detrimento la compañía al ser obligada a hacerlo a título gratuito.

Ejecutar una operación de devolución al remitente, implica realizar una nueva operación de giro igual al de la remisión, que genera costos de conectividad, de personal, tiempos, costos de seguridad, costo de transporte de valores. Actualmente, la operación de devolución, se cobra al cliente en todas las empresas al mismo precio que la remisión.

La búsqueda del contacto del destinatario vía telefónica a que están obligados los operadores de manera perentoria, no debe ser restrictiva en cuanto al medio y al tiempo, deben ser viables y posibles otros como el mensaje de texto, publicación en la web, etc. Igual, consideramos que no debe ser obligatorio en la medida en que la Red esté en línea y el usuario conoce que la disponibilidad del giro es inmediata.

Es importante tener en cuenta que este servicio se presta especialmente en los sitios en donde la cobertura de las tecnologías de la información y las comunicaciones no existe o no son eficientes y la situación económica de sus habitantes aunque exista la tecnología no es asequible por los niveles de pobreza. Es decir, si la persona no tiene un número telefónico de contacto, el operador incurriría en incumplimiento o se vería abocado a no prestar el servicio a una persona que no tenga un número telefónico.



También nos parece justo, que pasados los tiempos establecidos para la entrega al destinatario y la devolución al remitente, sin que el giro haya podido ser entregado, pueda el operador cobrar un costo de custodia hasta tanto el dinero sea entregado a quien el Ministerio de TIC'S ordene.

Adicionalmente, consideramos que los 30 días calendario que el usuario tiene para hacer el cobro de un giro, son muy pocos respecto a lo que se evidencia en la práctica, se recomienda que sea el mismo término que tiene el remitente para que se le retorne su giro en caso de no ser pagado, el cual es de tres (3) meses.

## 5. PÉRDIDA DEL GIRO POSTAL

**“Artículo 29°. PÉRDIDA DEL OBJETO O GIRO POSTAL.** *Tan pronto como un operador del servicio de Mensajería Expresa o de Servicios Postales de Pago que presta el servicio de giros nacionales, note la pérdida del objeto o giro postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al remitente con el fin de informarle la situación, para que éste pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.”*

Consideramos que el Giro Postal no es objeto de pérdida, ya que en la práctica las transacciones se hacen en línea. La única forma en la que un giro podría “perderse” es en caso de suplantación del destinatario.


Por todo lo anterior, de la manera más respetuosa le solicitamos analizar de forma detallada nuestras observaciones, ya que responden a la realidad de la operación logística de los operadores postales y contienen variables territoriales y económicas que deben ser tenidas en cuenta para la correcta aplicación de la norma.

Reciba un cordial saludo,

  
**PAULA GOMEZ VELEZ**  
Subdirectora Ejecutiva

Edificio Fenalco  
Cra. 4 No. 19 - 85  
PBX 350 0699

Edificio Sede Centro Internacional  
Cra. 7 No. 32 - 33  
PBX 350 0699

GRC	
Radicación:	 *201131713*
Fecha:	2011/04/29 03:32:49 P.M.
Remitente:	FENALCO
Anexos:	
Asunto:	OBSERVACIONES PROYECTO DE RESOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL SE DEFINEN LOS PARAMETROS Y SE FIJAN INDICADORES Y METAS DE CALIDAD, fenalco bogota.com.co
	Bogotá, D.C. Colombia