

RESOLUCIÓN 3271 DE 2011

(diciembre 30)

Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Por la cual se modifica la Resolución número [724](#) del 31 de mayo de 2010.

EL DIRECTOR DE COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las que le confieren la Ley [1369](#) de 2009, el Decreto [091](#) de 2010 y el numeral 14 del artículo [2o](#) de la Resolución número 517 del 14 de mayo proferida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

CONSIDERANDO:

Que el artículo [1o](#) de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo [365](#) de la Constitución Política.

Que el citado artículo prevé, además, que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que el artículo [2o](#) de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales;

Que mediante la Resolución número [724](#) del 31 de mayo de 2010 se establecieron los requisitos de tipo patrimonial y operacional de red a los operadores postales del servicio de mensajería expresa, dando cumplimiento a las disposiciones del inciso final del artículo [4o](#) de la Ley 1369 de 2009.

Que se hace necesario ampliar los requisitos tecnológicos contenidos en la mencionada resolución, con el objeto fortalecer las condiciones operativas que se exigirán a los operadores postales, a fin de establecer que se cuente con una infraestructura que pueda cumplir los parámetros de calidad de dichos servicios.

Que se requiere modificar los requisitos de tipo patrimonial con el fin de que el Ministerio pueda verificar que las personas jurídicas habilitadas para prestar el servicio postal de Mensajería Expresa cuentan con el capital social que establece el literal b) del artículo [4o](#) de la Ley 1369 de 2009.

Que en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo [7o](#) de la Ley 1340 de 2009, reglamentado por el Decreto 2897 de 2010, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio el proyecto de resolución con el objeto de tener concepto previo de esa entidad sobre el mismo.

Que el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia se pronunció sobre el proyecto de Resolución y el Ministerio se apartó parcialmente del concepto, por los motivos

expuestos a continuación:

1. En relación con el ámbito nacional y en conexión con el exterior, la Superintendencia manifestó que se observaba un aumento de las exigencias frente a la anterior resolución al solicitar certificación en la cual conste que su interconéctate internacional tiene presencia comercial en 20 países distribuidos al menos en tres continentes y autorización para operar en esos países y que el acuerdo con dicho interconéctate cubre la prestación de los servicios del interconéctate al interconectado a dichos destinos.

Igualmente, expresó que dicha exigencia expone al operador potencial y actual en la condición de establecer convenios con otros operadores externos de mayor relevancia, lo que implica un poder de negociación que no todos los operadores, en especial los de menor tamaño, poseen, y que ello limitaría tales convenios con operadores externos que no cuentan con la presencia comercial exigida por esta regulación, factor que constituye una obstrucción a la libre competencia.

De la misma forma, manifiesta que, en aras de buscar mejor calidad para el usuario, se estarían creando barreras a la entrada de los operadores, asegurando solamente la entrada y permanencia de aquellos con mayor capacidad financiera y de negociación.

A este respecto, el Ministerio se apartó de los comentarios, en razón a que el requisito de la certificación que se debe presentar del interconéctate internacional de la persona jurídica interesada en prestar el servicio postal de mensajería expresa en el ámbito internacional, se debe a que la mayoría de empresas que solicitan esta habilitación no disponen de la infraestructura propia para prestar el servicio en dicho ámbito, y por cuanto, desde antes de la vigencia de la Ley [1369](#) de 2009, las empresas que tenían este tipo de licencias han realizado convenios para transportar los objetos postales hacia otros países.

Adicionalmente, en razón a que esta relación contractual entre el interconéctate y el interconectado es la que permite al Ministerio asegurar que el operador tiene la capacidad para cubrir el ámbito internacional en que pretende prestar el servicio postal de mensajería expresa, y para ello puede valerse de la facultad dispuesta en el artículo séptimo de la Ley [1369](#) de 2009.

“En cuanto a los requisitos de área de tratamiento, proyecta adicionar respecto a la Resolución anterior, el área mínima disponible la cual pasa de 40 a 80 M cuadrados. Al igual que con los requisitos ya mencionados, el reglamentar un área mínima constituye una limitación de la potencial competencia. Dentro de los documentos técnicos aportados por el Ministerio no se encuentra la justificación del servicio depende no solamente del área de tratamiento sino de la organización de recursos, siendo potestad de cada agente económico el disponer de la mejor forma posible los recursos con los que cuenta”.

2. En relación con los requisitos del área de tratamiento, manifestó la Superintendencia que aumentar los metros cuadrados de 40 a 80 constituye una limitación de la potencial competencia y que no encuentra justificación de dicho aumento por cuanto la calidad no depende solo del área de tratamiento sino de la organización de recursos. Al respecto, es pertinente establecer que este se exige solamente para las áreas de tratamiento y no para todos los puntos de recepción de los objetos postales, y es necesaria la ampliación de este requisito por cuanto, en vistas realizadas por el Ministerio, se ha evidenciado que el área de 40 metros no es suficiente, puesto que los operadores deben destinar parte de este espacio a ubicar los objetos postales declarados en rezago.

Además, es importante tener en cuenta que el área de tratamiento debe contar con las condiciones de espacio y seguridad suficientes para garantizar la conservación y el buen estado de los objetos postales. El Ministerio no puede otorgar licencias sin tener cuenta este requisito y dejar a la voluntad de los operadores las condiciones para realizar el tratamiento de dichos objetos puesto que no se garantizaría la confiabilidad del servicio.

3. En relación con los requisitos de distribución y transporte, expresa la Superintendencia que la Ley [1369](#) de 2009, si bien establece la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega, no hace referencia a requisitos tecnológicos relacionados con el rastreo, razón por la cual se debería tener la posibilidad de cumplir con esta característica sin importar la tecnología usada para tal efecto.

El Ministerio no comparte la posición de la Superintendencia en este sentido, en razón a que actualmente la mayoría de los operadores postales, tanto del servicio de Mensajería Especializada como de Mensajería Expresa, cuenta con la tecnología de lectura de códigos de barras o pistoleo, puesto que las guías que van adheridas a los objetos postales son impresas con estos caracteres de reconocimiento e identificación, lo cual permite agilizar el proceso de identificación del envío y de su correcto encaminamiento y ello garantizará que el operador pueda cumplir con los tiempos de entrega y las metas de la calidad establecidas por el regulador en la resolución [3095](#) de 2011.

Igualmente, considera el Ministerio que la normatividad reglamentaría de habilitación del servicio de Mensajería Expresa no puede quedarse estancada por evitar crear barreras de entrada al mercado, cuando en la práctica se ha comprobado que tales barreras no existen puesto que los operadores postales no obligados a cumplir con estos requisitos tecnológicos los han implementado en sus empresas con el objeto de ser más competitivos.

4. Manifiesta la Superintendencia que debería establecerse un régimen de transición que permita a los operadores ajustarse a la nueva reglamentación y a los cambios exigidos.

Al respecto, el Ministerio aclara que no es necesario establecer un artículo transitorio en esta norma, en razón a que la Ley [1369](#) de 2009 en su artículo [46](#) contempló un régimen de transitoriedad que dispone que los operadores habilitados antes de la entrada en vigencia de la nueva Ley podrán mantener sus licencias hasta por el término de las mismas, con aplicación para ellas del normatividad vigente al momento de su expedición, y este precepto legal está por encima de la presente reglamentación.

Dado lo anterior, las empresas que tengan vigente licencia de Mensajería Especializada no tienen que dar cumplimiento a estas disposiciones, pero una vez dichas habilitaciones lleguen a su término deben acogerse al nuevo régimen postal.

Por las anteriores consideraciones se considera que esta normatividad reglamentaria no impone barreras a la libre competencia y se ajusta a la Ley [1369](#) de 2009.

Que corresponde al Director de Comunicaciones, por expresa disposición del numeral 14 del artículo [segundo](#) de la Resolución número 517 de 2010 de este Ministerio, la expedición de la presente norma.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modifíquese el artículo [tercero](#) de la Resolución número 724 del 31 de mayo de 2010, el cual quedará del siguiente tenor:

“Artículo [3o](#). Requisitos patrimoniales y operativos: Los operadores postales del servicio de mensajería expresa deberán cumplir con los siguientes requisitos patrimoniales y operativos, según lo contemplado en el artículo 4o de la Ley 1369 de 2010:

1. Requisitos patrimoniales:

Demostrar un capital social no inferior a 1000 SMLMV, mediante la acreditación de los siguientes estados financieros:

- a) Balance general de la empresa en el cual se refleje el capital social.
- b) Estado de resultados.
- c) Estado de cambios en el patrimonio.
- d) Estado de cambios en la situación financiera.

Estos estados financieros deben adjuntarse con corte al último año fiscal y el último trimestre del año en curso.

Para todos los efectos de esta solicitud de habilitación, los trimestres calendarios se contarán así: desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo; desde el 1 de abril hasta el 30 de junio; desde el 1 julio hasta el 30 septiembre; y desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre.

Los estados financieros relacionados deben venir certificados por el representante legal de la sociedad y el revisor fiscal y/o contador público.

2. Requisitos Operativos.

2.1. Determinar el ámbito geográfico en que prestará el servicio.

a. Nacional.

Si se solicita habilitación para prestar el servicio postal de mensajería expresa en el ámbito Nacional, se debe presentar una relación de los puntos de atención a los usuarios donde se reciben los objetos postales. Para cumplir con este requisito, la persona jurídica interesada debe acreditar que cuenta con una cobertura mínima de cuatro departamentos en el país, la cual incluye al menos un punto de admisión de correspondencia y paqueteo en cada departamento.

b) Nacional e Internacional.

En caso de los operadores de mensajería expresa en conexión con el exterior, se deberá adjuntar una certificación en donde conste que su interconectate internacional tiene presencia comercial en 20 países distribuidos al menos en tres continentes y autorización para operar en esos países, y que el acuerdo con dicho interconectate cubija la prestación de los servicios del interconectate al interconectado a dichos destinos.

Esta certificación debe ser expedida por cualquiera de las siguientes agremiaciones internacionales.

- a) CLADEC [Latin American Association of Express]
- b) CAPEC [Conference of Asia Pacific Express Carriers]
- c) EEA [European Express Association]
- d) GEA [Global Express Association]
- e) XLA [Express Delivery and Logistics Association]

2.2. Dirección área operativa.

- a) Deberá contar con un coordinador general responsable de toda la operación postal para el buen manejo de los envíos, dentro del marco establecido por la reglamentación y la regulación sobre el particular, con experiencia acreditada al menos de tres años en cargos afines.
- b) Deberá indicar el número de empleados dispuestos para la prestación del servicio, especificando el tipo de vinculación a la empresa (contrato laboral, de prestación de servicios, empresa de servicios temporales, cooperativa de trabajo u otros).

En caso que la empresa se constituya por primera vez, debe presentar un plan detallado sobre el personal que vinculará para iniciar las operaciones.

2.3. Requisitos del área de recepción: Las áreas donde sea admitida la correspondencia para su envío deberá tener en un lugar visible las condiciones de prestación del servicio, incluidas las tarifas.

2.4. Requisitos de la superficie del área de tratamiento: Se consideran sitios de tratamiento aquellos en los cuales se lleva a cabo la clasificación de los envíos postales para su correcto encaminamiento. La persona jurídica interesada en prestar el servicio de mensajería expresa deberá disponer de un área mínima de 80 metros cuadrados en todos los sitios donde se realice el proceso de tratamiento de los objetos postales.

Cuando se solicite adicionalmente la habilitación para el servicio postal de mensajería expresa en conexión con el exterior el requerimiento de área será de 100 metros cuadrados.

2.5. Requisitos de seguridad del área de tratamiento.

- a) Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir las áreas de manipulación de los objetos postales. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos dos (2) meses o, en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una PQR o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que este sea resuelto.
- b) El área destinada para el tratamiento de los objetos postales debe contar con un sistema de contingencia contra incendios.

2.6. Requisitos de la red de distribución y transporte:

Los operadores deberán acreditar que cuentan con una red propia o arrendada de transporte con capacidad para prestar el servicio en los tiempos pactados con los clientes.

- a) Deben presentar una relación de los vehículos automotores que forman parte de la red, especificando cuáles son utilizados en transporte urbano y cuáles en transporte intermunicipal.

-- En caso en que la red de transporte sea propia, deben relacionar los números de las licencias de propiedad de los vehículos automotores.

-- En caso que la red se encuentre tercerizada bajo cualquier figura, deben presentar copia de la minuta de contrato o convenio que soporta la prestación del servicio de transporte, con la relación de los vehículos automotores.

b) Para la red de transporte aéreo deben presentar el permiso de operación de las aeronaves expedido por la oficina de transporte aéreo de la Aeronáutica Civil.

3. Requisitos operativos tecnológicos que garantizan el rastreo de los objetos postales: Los operadores postales del servicio de mensajería expresa deberán cumplir con los siguientes requisitos tecnológicos:

a) Para garantizar el rastreo de los objetos postales, los operadores de mensajería expresa deberá contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura de códigos de barras o una tecnología equivalente o superior.

-- Llegada al punto de recepción o recolección en el domicilio

-- Salida del punto de recepción

-- Llegada al punto de distribución

-- En distribución

-- Realización del trámite aduanero en caso de envío internacional. Se deberá registrar la entrada y la salida del objeto postal.

-- Intento fallido de entrega.

-- Entrega final.

b) Manual técnico del software para el seguimiento de los objetos postales, donde se evidencien las características tecnológicas con las cuenta el sistema.

c) Sistema operativo que soporte los anteriores puntos.

d) Ubicación de los equipos que contienen la información sensible dentro de la red.

e) Descripción de la cadena de manipulación de los objetos postales desde su recepción hasta su entrega. Mostrar diagrama de flujo completo.

f) Entregar diagrama de vigilancia, el cual debe incluir custodia, proceso de revisión en la recepción, embalaje de los envíos. Mostrar diagrama de flujo.

g) Descripción del procedimiento de backup, realizado para salvaguardar la información sensible como bases de datos y pruebas de entregas entre otros. Adjuntar diagrama de flujo.

h) Adicionalmente, cuando se solicite el servicio en conexión hacia el exterior se requerirá contar con sistemas de seguridad para manipular objetos postales por medio de escáneres.

i) Contar con una página web en donde los usuarios puedan instaurar sus PQR online y publicar las condiciones de prestación del servicio.

ARTÍCULO 2o. Deróguese el artículo [4o.](#) transitorio de la Resolución 724 del 31 de mayo de 2010.

ARTÍCULO 3o. Adiciónese a la Resolución [724](#) de 2010 el siguiente artículo:

“Artículo [4o.](#) Certificaciones: Para acreditar el cumplimiento de los requisitos dispuestos por esta Resolución, se deben adjuntar las siguientes certificaciones.

a) Copia de la licencia de uso del software utilizado para el rastreo de los objetos postales.

b) Certificado de registro de soporte lógico, expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, adscrita al Ministerio del Interior y de Justicia, si el software utilizado para el rastreo de los objetos postales fue desarrollado por el operador.

c) Certificación suscrita por el representante legal de la persona jurídica interesada en prestar el servicio postal de mensajería expresa, en la cual conste que la empresa cuenta con los requisitos establecidos en los numerales, 2.3 y 2.4 del artículo [1o](#) de la presente resolución.

d) Cuando se realicen envíos al exterior, el operador deberá acreditar que los objetos postales son objeto de revisión por parte de un sistema de escáner, mediante certificación expedida por la empresa interconéctate internacional.

Las certificaciones solicitadas en esta resolución se entienden suscritas bajo la gravedad de juramento por las personas naturales o jurídicas con competencia para expedirlas.

ARTÍCULO 4o. Adiciónese a la resolución [724](#) de 2010 el siguiente artículo:

“Artículo [5o.](#) <sic> La solicitud de habilitación para prestar el servicio postal de mensajería expresa que se presente ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe estar suscrita por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado”.

ARTÍCULO 5o. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C. a 30 de diciembre de 2011.

El Director Comunicaciones del Ministerio Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

Miguel Felipe Anzola Espinosa.

Última actualización: 31 de diciembre de 2022 - (Diario Oficial No. 52249 - 15 de diciembre de 2022)



MINTIC