

RESOLUCIÓN 724 DE 2010

(mayo 31)

Diario Oficial No. 47.757 de 1 de julio de 2010

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Por la cual se determinan requisitos patrimoniales y operacionales de red, a los operadores postales del servicio de mensajería expresa.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 3271 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012, '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, conferidas en virtud de la Ley [1369](#) de 2009, el Decreto [091](#) de 2010 y la Resolución Mintic número [517](#) de mayo 14 de 2010,

CONSIDERANDO:

Que la Ley [1369](#) de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones, señala 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, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional;

Que en los términos de la misma Ley [1369](#) de 2009, los Servicios Postales están bajo la titularidad del Estado, el cual podrá habilitar a las personas jurídicas nacionales o extranjeras legalmente constituidas en Colombia y en cuyo objeto social principal sea la prestación de servicios postales;

Que de conformidad con lo prescrito por el artículo [2o](#) de la citada ley, la intervención del Estado en los servicios postales tendrá como objetivos, entre otros, los de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, asegurar la prestación del Servicio Postal Universal, estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales;

Que la Ley 1369 de 2009 en su artículo [4o](#), estableció las condiciones y requisitos generales para los operadores postales, y sin perjuicio de ello otorgó al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la competencia para fijar requisitos adicionales a los allí indicados, en cuanto al patrimonio y a las características de la red;

Que la misma Ley 1369, en el Título V, artículo [18](#) párrafo, ordenó al Gobierno Nacional proceder a adecuar la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para cumplir con las obligaciones adquiridas en la misma ley, creando una

dependencia encargada de Asuntos Postales, dentro de los seis (6) meses siguientes a su entrada en vigencia;

Que a través del Decreto 091 de 2010, el Gobierno Nacional modificó la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creando a partir de los artículos [3o](#) numeral 2.2. y [16](#), la Dirección de Comunicaciones, asignándole, entre otras, y en especial, en relación con el sector de servicios postales, las funciones de participar en la formulación de la visión del sector y en la preparación de las políticas y planes para el desarrollo de los servicios postales, en el contexto de la Constitución, la legislación vigente y las políticas del Gobierno Nacional, así como asesorar al Ministro en la definición del marco de política sectorial en la provisión de los servicios postales;

Que mediante Resolución número 517 del 14 de mayo de 2010, artículo [2o](#) numeral 14, el Ministro (E.) de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, delegó en el Director de Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras, las funciones de determinar los requisitos patrimoniales y operacionales de red, que deben observar los operadores postales del servicio de mensajería expresa. Indicando para el efecto que todas las providencias que dicte el Director, en virtud de las facultades que en virtud de la misma resolución se le delegan, sólo llevarán su firma;

Que con la finalidad de determinar los requisitos patrimoniales y operacionales de red, que deben cumplir los operadores postales del servicio de mensajería expresa, la Dirección de Comunicaciones, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones llevó a cabo los estudios jurídicos, económicos y técnicos pertinentes, de manera que la adopción de los requisitos a exigir respondiera a los objetivos de la intervención del Estado en los servicios postales, en particular en lo atinente a los servicios de mensajería expresa,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución tiene por objeto la reglamentación de los requisitos patrimoniales y operacionales de red, que deben cumplir los operadores postales del servicio de mensajería expresa, para obtener su habilitación por primera vez como operadores de este servicio, por vencimiento del término de sus actuales licencias o por haberse acogido voluntariamente al nuevo régimen de habilitación en los términos del artículo [46](#) de la ley.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [3o](#) de la Ley 1369 de 2009:

Servicios Postales. Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior: Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:

- a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía;
- b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente;
- c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío;
- d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega;
- e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe;
- f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

Operador de Mensajería Expresa. Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.



ARTÍCULO 3o. REQUISITOS PATRIMONIALES Y OPERATIVOS. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3271 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> 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 este de esta solicitud de habilitación, los trimestres calendarios se contarán así: desde el 1o. de enero hasta el 31 de marzo; desde el 1o. de abril hasta el 30 de junio; desde el 1o. julio hasta el 30 septiembre; y desde el 1o. 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 cubre 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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3271 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 724 de 2010:

ARTÍCULO 3. Los operadores postales del servicio de mensajería expresa deberán cumplir con los siguientes requisitos patrimoniales y operativos, adicionales a los contemplados en el artículo 4o de la Ley 1369 de 2010:

3.1. Requisitos patrimoniales:

1. Demostrar un capital social de 1.000 SMLMV.

2. Adjuntar los siguientes estados financieros:

a) El balance general de la empresa firmado por revisor fiscal y/o contador público;

b) Estado de resultado;

c) Estado de cambios en el patrimonio;

d) Estado de cambios de la situación financiera;

e) Estado de flujo de efectivo.

PARÁGRAFO. A las empresas que se constituyan para prestar el servicio por primera vez,

solo les será exigido el balance iniciar de la empresa firmado por revisor fiscal y/o contador público.

3.2. Requisitos Operativos:

1. Dirección área operativa: 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.

2. Determinar el ámbito geográfico en que prestará el servicio:

a) Nacional;

b) Nacional e Internacional.

En el caso de operadores de mensajería expresa que presten servicios en conexión con el exterior deberán adjuntar una relación de los operadores internacionales con los que tienen acuerdo para poder transportar los objetos postales admitidos en Colombia al menos a 20 países en el mundo. Estas constancias deben venir acompañadas por una certificación de cualquiera de las siguientes agremiaciones internacionales en donde conste que dichos operadores internacionales hacen parte de la agremiación local del país donde se encuentra ubicada;

c) CLADEC [Latin American Association of Express Delivery Companies];

d) CAPEO [Conference of Asia Pacific Express Carriers];

e) COLA [Canadian Courier and Logistic Association];

f) EEA [European Express Association];

g) GEA [Global Express Association];

h) XLA [Express Delivery and Logistics Association].

PARÁGRAFO. Para los operadores de mensajería expresa que soliciten por primera vez su habilitación en conexión con el exterior, deberán dentro de los tres meses siguientes a recibir la respectiva habilitación cumplir con este requerimiento.

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

4. Requisitos del área de tratamiento: Como mínimo se deberá de disponer de un área de 40 metros cuadrados, en la sede principal para la prestación del servicio nacional con unas condiciones ambientales y de seguridad que permitan el manejo adecuado de los objetos postales, de conformidad a la reglamentación establecida por la entidad territorial donde se encuentre ubicada, Cuando se solicite adicionalmente la habilitación para el servicio internacional el requerimiento de área será de 100 m cuadrados.

Deberá contar con un sistema de monitoreo tecnológico que garantice la seguridad de los objetos postales.

6. Requisitos del área 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.

7. Requisitos operativos tecnológicos: Los operadores postales del servicio de mensajería expresa deberán cumplir con los siguientes requisitos tecnológicos:

- a) Base de datos (Entradas y Salidas de Objetos Postales), conectada a un portal o página web. Deben presentar Diagrama de Procesos;
- b) Software para seguimiento de objetos postales con interfaz al usuario del servicio mensajería expresa desde la pagina web del punto anterior;
- c) Sistema operativo que soporte los anteriores puntos;
- d) Sistema de almacenamiento de respaldo para información sensible del usuario (Guías de Objetos Postales);
- e) Definición del tipo de red usado para la interacción de información entre oficinas y u topología. Presentar Diagrama de Red;
- f) Ubicación de los equipos que contienen la información sensible dentro de la red;
- g) Descripción del sistema de comunicaciones en la logística y los medios usados. Presentar Diagrama.de Procesos;
- h) Descripción de la cadena de manipulación de los objetos postales, incluido todo lo relacionado a la logística desde la recepción de objetos postales hasta el reporte de entrega y actualización del mismo del sistema. Mostrar diagrama de flujo completo;
- i) Sistema de seguridad (vigilancia y seguimiento) de los objetos postales. Entregar diagrama de vigilancia y seguimiento;
- j) Adicionalmente, cuando se solicite el servicio con conexión hacia el exterior se requerirá contar con sistemas de seguridad para manipular objetos postales por medio de escáneres;
- k) Se deberá publicar la información de las condiciones generales del servicio y las tarifas en la página web de la empresa.



ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIONES. <Artículo adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución 3271 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> 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 [1](#)o. 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 interconectada 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.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución 3271 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012. El artículo [2](#) derogó el artículo 4 existente.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 724 de 2010:

ARTÍCULO 4. TRANSICIÓN PARA LOS ACTUALES OPERADORES POSTALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Las empresas que presten servicios postales de mensajería expresa (antes mensajería especializada) a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, podrán mantener los requisitos patrimoniales y económicos previstos en sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones. Cumplido el término fijado por las concesiones o licencias, se les aplicará el nuevo régimen previsto en la presente resolución.

La decisión de las empresas que a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución presten servicios postales de mensajería expresa, de acogerse a los requisitos y condiciones de la presente resolución, no genera reclamación alguna ni el reconocimiento de perjuicios o indemnizaciones en contra del Estado o a favor de este. El hecho de acogerse a lo previsto en la presente resolución, no implica modificación alguna en el término de la concesión o licencia.

En todo caso, los nuevos operadores postales del servicio de mensajería expresa se sujetarán a lo establecido en la presente resolución.



ARTÍCULO 5o. <sic> <Artículo adicionado por el artículo [4](#) de la Resolución 3271 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [4](#) de la Resolución 3271 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012.



ARTÍCULO 5o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a los 31 de mayo de 2010.

El Director de Comunicaciones,

CARLOS ALBERTO SILVA OLARTE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

