

## ACTA NO. 2

### ACTA CONSIDERANDO RESOLUCIÓN 1822 DE 04 DE JULIO DE 2018 “ALAS DE COLOMBIA EXPRESS SAS”.

Que la ley 1369 de 2009, mediante la cual se establece el régimen general de la prestación de los servicios postales, señala en su artículo primero que estos constituyen, un servicio de operador de mensajería expresa en los términos del artículo 4.3 de la constitución política y que su prestación esta sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que de acuerdo con la definición señalada en el artículo 52 de la ley 1369 de 2009, son envíos postales declarados en rezago aquellos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del operador, transcurrido tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.

Que el artículo 52 ibidem, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, faculta expresamente al operador postal a disponer de los envíos postales declarados en rezago con exención de responsabilidad, conforme al procedimiento que señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el artículo 2.2.4.3 de la Resolución CRC numero 5050 de 2016, por la cual se compilan las resoluciones de carácter general de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, señala que cuando un operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos contiene un objeto prohibido y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la ley 1369 de 2009, si que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el operador postal podrá abrirlo y si corresponde a un objeto prohibido podrá disponer de este con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52.

Que el artículo 52 de la ley 1369 de 2009 dispone que cuando el usuario no atienda la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible y una vez



**ALAS DE COLOMBIA**  
EXPRESS S.A.S.

NIT. 900.119.390-5

transcurrido tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del mismo, este se considerara como rezago.

Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, en virtud de lo estipulado en la ley 1369 de 2009, mediante resolución No. 001822 de 04 de julio de 2018 estable el procedimiento de disposición final de los envíos postales declarados en rezago y se dictan otras disposiciones, se hace necesario contar con un procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos.

Que de conformidad a lo expuesto

## RESUELVE

### ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

**DEFINICIÓN REZAGO:** Sera declarado en rezago aquel envío postal cuya entrega al destinatario se haya intentado realizar sin éxito, y no cuente con datos suficientes para individualizar el remitente para su devolución.

### ARTÍCULO 2: COMITÉ DE REZAGOS

Se conforma comité de Rezagos de Alas De Colombia Express S.A.S., el cual está integrado por:

**Presidente**

Flavia Doris Acosta cárdenas

**vicepresidente**

Gloria Inés Acosta Cárdenas

**Jefe de servicio al cliente**

Cristian Alberto Jimenez Acosta

**Jefe de operaciones**

Andrés Octavio Jimenez Acosta

**Soporte técnico y logística**

Neyla María Acosta

### **ARTÍCULO 3: FUNCIONES DEL COMITÉ DE REZAGOS**

1. Dictar su propio reglamento
2. Reunirse cada tres meses o extraordinaria cuantas veces se requiera
3. Dirigir, coordinar y controlar el manejo de los envíos postales declarados en rezagos de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.
4. Verificar el destino final de los rezagos encontrados de conformidad con las políticas definidas por la empresa.
5. Disponer el destino final de los Rezagos encontrados de conformidad con las políticas definidas por la empresa.
6. Efectuar los sorteos a que haya lugar cuando más de una entidad sin ánimo de lucro manifieste interés sobre el mismo envío postal declarado en rezago.
7. Las demás que sean propias para el correcto desarrollo del procedimiento establecido en la normatividad vigente, para la disposición de los envíos declarados en rezago.
8. Aprobar y firmar las actas del comité donde se realiza apertura de los envíos postales rezagados.

### **ARTÍCULO 4: SECRETARIA TÉCNICA DEL COMITÉ DE REZAGOS**

La secretaria técnica del comité de rezagos será ejercida por el profesional de tratamiento quien deberá ejercer entre otras, las siguientes funciones:

1. Efectuar las citaciones al Comité de Rezagados cada tres meses o cuantas veces se requiera.
2. Preparar el orden del día y la documentación que deba presentarse a la respectiva reunión y someterla a la aprobación y firma del secretario y del presidente del comité, o su delegado.
3. Elaborar las actas asociadas de cada sesión del Comité de Rezagos, previa aprobación de todos los participantes y firma del presidente del comité, o su delegado.
4. Conservar y preservar la información relacionada con las actas y documentación
5. Recibir y revisar los soportes que acrediten la calidad de envíos postales declarados en rezago y darlos a conocer al Comité de Rezagos

6. Elaborar y remitir oficio dirigido a la Procuraduría General de la Nación indicando la fecha, hora y lugar en que se realizara el procedimiento de disposición final de los envíos declarados en rezagos con el objetivo de que el ente de control, de estimarlo conveniente, se haga presente a fin de salvaguardar
7. Elaborar y remitir oficio dirigido a la Dirección de vigilancia y control del ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, a 31 de enero de cada año la relación de objetos postales declarados en rezagos durante la anualidad inmediatamente anterior, adjuntando copia de las actas que soporten la realización del procedimiento de disposición final señalado en la presente Resolución.

## **ARTÍCULO 5: SESIONES**

El comité se realizará cada tres meses o cuantas veces se requiera, previa convocatoria de la secretaria técnica del comité de rasgos.

**Parágrafo 1:** La asistencia al Comité de Rezagos es de obligatorio cumplimiento, en caso de inasistencia, esta deberá estar debidamente justificada.

## **ARTÍCULO 6: ACTAS**

De cada sesión del Comité de Rezagos se levantará un acta, la cual deberá ser firmada por los miembros del comité

**Parágrafo 1:** La secretaria técnica del comité de la unidad de rezagos llevará una relación de los envíos que ingresen a la unidad de rezagos, adjuntando todos los datos posibles encontrados en el envío y/o guía, asegurando en coordinación la Vicepresidencia de Servicio al Cliente o su delegado, que hayan sido agotados los recursos para realizar la entrega al destinatario o en su defecto regresarlo al remitente.

**Parágrafo 2:** En el acta se especificarán los hallazgos que ameriten ser informados a cualquier autoridad de control competente.

## **ARTÍCULO 7: PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS ENVIOS POSTALES DECLARADOS EN REZAGOS, DE MENSAJERÍA EXPRESA Y CORREO**

Cada Regional, remitirá a la Unidad de rezagos ubicada en la ciudad de Bogotá, la correspondencia y/o envíos cuya entrega al destinatario, se haya intentado realizar sin éxito previo cumplimiento de los intentos de entrega al destinatario.

Los anteriores elementos, ingresaran a la Unidad de Rezagos en sacas debidamente cerradas con un marbete y que cuenten con la identificación de "Rezagos", junto con el manifiesto de despacho.

La secretaria técnica del comité de la unidad de rezagos procederá a abrir las sacas que ingresen y revisará que lo expresado en la planilla de envíos corresponda a lo que se encuentra en cada una de las sacas y en especial que contenga la identificación de rezago, el motivo de devolución y los intentos de entrega correspondientes. De lo anterior, deberá dejar constancia en el Sistema de Información Postal SISPOSTAL y en base de datos se deberá anexar el nombre del remitente y el destinatario; el motivo de la devolución; los respectivos intentos de entrega al destinatario o devolución al remitente; los soportes documentales que se reciben y que acrediten la condición de envío postal declarado en rezago. En caso de que se encuentre alguna anomalía, lo dejara consignado en el Sistema de Información Postal SISPOSTAL, adicional al realizar el reporte a la regional correspondiente.

La secretaria técnica del Comité de la Unidad de Rezagos remitirá a través de correo electrónico a la vicepresidencia de Servicio al Cliente la base de datos que contiene la relación de envíos quien se encargará de gestionar la búsqueda de la información necesaria para la devolución al remitente y retornará al supervisor de la Unida de Rezagos los datos recopilados.

La secretaria técnica del Comité de la Unidad de Rezagos enviara a la Dirección Nacional de Infraestructura, la base de datos de aquellos envíos sobre los cuales no sea posible recolectar la información necesaria para su entrega o devolución, con el fin de gestionar con el área de comunicaciones la publicación en la pagina web de Alas de Colombia Express S.A.S.

Para la devolución del envío y/o correspondencia que haya sido remitido a la Unidad de Rezagos, se deberá presentar documento u otra prueba que demuestre de manera inequívoca que es el remitente o destinatario del mismo.

La base de datos será fijada en la pagina web de la entidad durante dos (2) meses, previa publicación en la pagina principal de dicho sitio web, de un anuncio mediante el cual se invite a la ciudadanía a consultar la base de datos y a recuperar las piezas postales respecto de las cuales se ostente la calidad de remitente o destinatario. Transcurridos tres (3) meses a partir de la publicación del mencionado aviso en la pagina web de la entidad, el comité de Rezagos se reunirá y dispondrá de las piezas postales que no haya sido reclamadas, así:

1. Los sobres que al parecer solo contengan papel, serán picados sin abrir. El papel se enviará a picar para garantizar la inviolabilidad de los envíos. Conforme a lo estipulado en el artículo 15 de la constitución Política de Colombia. La dirección Nacional de infraestructura tendrá como responsabilidad llevar a cabo el proceso de contratación de los interesados em comprar el papel picado y comunicar al comité para que se valide en el acta la baja del mismo.
2. Los envíos postales declarados en rezago respecto a los cuales el ICBF no manifieste interés en su donación deberán ser donados a entidades sin animo de lucro que estén registrados ante la cámara de comercio y que tengan como mínimo dos (2) años de constitución anteriores a la fecha de publicación del acta a que se refiere el inciso segundo del presente artículo; lo cual estará a cargo de la Dirección Nacional de Infraestructura.
3. El comité tendrá la responsabilidad de establecer la importancia del contenido del envío y de acuerdo con esto decidirá la conveniencia de su eliminación o donación, lo cual deberá estar justificado.

Alas de Colombia Express S.A.S. deberá contar con un archivo digital en el que consta toda la información relativa a los envíos postales declarados rezago que serán objeto del procedimiento de disposición final señalado en la presente resolución, el cual deberá remitir al comité de Rezagos como soporte y lo cual se suscribirá la respectiva acta, que contendrá al menos la siguiente información:

Numero de Envíos  
Tipo de Servicio  
Nombres y apellidos  
Dirección del destinatario  
Los intentos de entrega al destinatario

Los intentos de e devolución al remitente  
Motivo de la no entrega  
Fecha de declaración de Rezagos  
Relación de objetos donados y entidades beneficiadas  
Constancia de recibido de los objetos donados, suscrita por el representante legal o contador de la entidad beneficiada.

### **ARTÍCULO 8: TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS PROHIBIDOS**

La disposición de los objetos prohibidos a que se refiere el inciso 6 del artículo 2.2.4.3. de la resolución CRC 5050 de 2016, se hará conforme al procedimiento para los envíos postales declarados en rezago señalado en el artículo 7 de la presente resolución.

### **ARTÍCULO 9: RETENCIÓN DOCUMENTAL**

Las actas, constancias y soportes documentales a que se refiere se conservaran en los términos previstos en el artículo 35 de la ley 1369 de 2009.

### **ARTÍCULO 10: VIGENCIA**

La presente acta regirá a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase

Dada en Bogotá D.C., al 17 de diciembre de 2018

  
Flavia Doris Acosta Cárdenas  
Presidente