

Bogotá, D.C 08 de marzo de 2023

Doctora

SANDRA MILENA URRUTIA PÈREZ

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

MINTIC

Mail: comentariospreventic@mintic.gov.co

Ciudad

REF: Comentarios Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución 3160 de 2017”- Política PREVENTIC.

Respetada Ministra,

La **ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES- ASOTIC**, por medio de la presente comunicación, agradece al Ministerio su voluntad para atender las inquietudes que la industria le ha presentado, buscando a través de procesos autónomos, de capacitaciones y acompañamiento permanente, ofrecer las condiciones necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y/o regulatorias a cargo de los PRST.

Resaltamos que esta modificación tome como base las recomendaciones dadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE desde el año 2019, que como bien señala el Ministerio, para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones se generaron diversas recomendaciones y se formularon criterios que deben ser tomados en cuenta.

Sobre estos criterios, queremos presentar observaciones frente algunos de ellos, para que puedan ser considerados por el Ministerio, al momento de poner en funcionamiento la Política de PREVENTIC.

Los criterios indicados son:

- Cumplimiento basado en evidencia.
- Selectividad
- Enfoque de riesgo y proporcionalidad
- Regulación responsiva
- Visión de largo plazo
- Coordinación y consolidación

- Gobernanza transparente
- Integración de la información
- Procesos claros y justos
- Promoción del cumplimiento
- Profesionalismo
- Poniendo los pies sobre la tierra

Si bien todos son pertinentes y fundamentales, a continuación, resaltamos algunos de ellos.

- **Observaciones frente a los Criterios OCDE:**

De los criterios indicados, recalcamos la necesidad de focalizar los esfuerzos bajo el principio de “Selectividad”. Entendemos que si bien las inspecciones y la promoción del cumplimiento no puede adelantarse en todos los regulados, sí debería **priorizarse como primer objetivo, la formalización del sector.**

No puede desconocerse la presencia de infinidad de competidores que no cumplen sus obligaciones jurídicas y regulatorias y por tanto, la prestación de servicios bajo la **“informalidad”** distorsionan las condiciones de sana competencia. Por lo anterior, es necesario que no sólo se trabaje en la invitación a la formalización, sino en la difusión de los efectos que se tienen ante el incumplimiento y la imposición de medidas ejemplarizantes que inviten a hacer parte del ecosistema.

Resaltamos igualmente el enfoque de “riesgo y proporcionalidad” sumado al de “coordinación y consolidación”, que señalan que la frecuencia de las inspecciones y los recursos a emplearse por parte del Estado, deben ser proporcionales al nivel de riesgo, así como a la necesidad de dar un mejor uso de los recursos públicos.

Es necesario que antes de adelantar acciones que generan cargas y desgaste a nivel administrativo, se determine el impacto que tiene el PRST en el mercado y el impacto de su posible omisión. Lo anterior seguramente podrá llevar al MINTIC a identificar las mejores acciones de cumplimiento que puedan establecerse, sin que estas se traduzcan necesariamente en investigaciones y sanciones de tipo pecuniario, como bien lo señala este criterio **“... hay otras formas de lograr los objetivos de las normas y su cumplimiento”**.

Adicional a los criterios indicados, resaltamos igualmente todos aquellos que se enfocan en la promoción del cumplimiento, la transparencia y la oportunidad de contar con instrumentos adecuados que ayuden a los PRST y al MINTIC en la labor.

Finalmente queremos hacer un especial énfasis en el principio de profesionalismo, que establece que los inspectores deben ser capacitados.

Desde nuestra agremiación hemos visto que en muchas ocasiones el personal auditor, quienes son los encargados de visitar a los PRST y realizar las visitas de verificación, desconocen la normatividad que debe ser vigilada, lo que en algunas ocasiones los lleva a justificar el “cumplimiento de las obligaciones” con conceptos subjetivos; de hecho no realizan un seguimiento taxativo a lo dispuesto en la Regulación y por tanto sus informes terminan detectando hallazgos de posibles incumplimientos con bases subjetivas, generando en consecuencia el inicio de investigaciones administrativas sancionatorias, que no corresponden.

Consideramos que la capacitación que reciben los verificadores debe ser objetiva y alineada no sólo con las disposiciones normativas, sino con la Política pública del Ministerio.

En conclusión, frente a los criterios recogidos de la OCDE, consideramos que este es un punto vital, no solo frente al establecimiento de medidas preventivas, sino respecto de las acciones que se tomen dentro de la facultad de verificación de MINTIC y por tanto el contacto entre el PRST y la entidad, debe venir acompañado de un personal visitador capacitado y conocedor tanto de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias, como de los criterios que acompañan los procesos de inspección, vigilancia y control.

- **Acompañamiento y guía del MinTic**

Es de vital importancia para el éxito de la Política PREVENTIC, que el Ministerio de forma clara, determine la forma como se adelantará el acompañamiento preventivo que le permita a los PRST, dentro de un proceso autónomo y voluntario, realizar la verificación del cumplimiento de sus obligaciones.

Adicional a lo anterior, es fundamental contar con el apoyo de la autoridad para adoptar las acciones que sean necesarias para adecuar y corregir los procesos al interior de los PRST.

La identificación de la forma como se hará efectivo el acompañamiento preventivo de MINTIC, garantiza la transparencia en el proceso y la posibilidad de que todos puedan optar por el mismo, sin que sea un privilegio de pocos.

- **Enfoque territorial y diferencial**

Resaltamos de la propuesta que se presenta, el enfoque territorial y diferencial que incorpora el Ministerio.

En este aspecto consideramos que es un gran acierto, reconocer las particularidades de los agentes del sector y enfocar esfuerzos según las necesidades de los PRST, según su territorio y sus condiciones.

Para nadie es un secreto que existen mejores condiciones para unos y mayores dificultades para otros, por lo que considerar esta segmentación dentro de la política pública de Preventic, ayudará en la toma de acciones según las necesidades y particularidades.

- **Herramientas tecnológicas.**

Se observa igualmente en el proyecto, la voluntad de contar con herramientas tecnológicas y el anuncio de adelantar ejercicios de analítica de datos que permitan contar con información que sirva como instrumento en la promoción del cumplimiento de la normativa vigente, basada en evidencia.

Frente a lo anterior, recomendamos establecer con claridad cuáles serán las herramientas y cómo se realizará el levantamiento de datos que permitirá la adopción de acciones soportada en la analítica de los datos recolectados.

Somos conscientes de las acciones que ha venido adelantando el Ministerio con el fin de promover el conocimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias a cargo de los Operadores y Proveedores. Lo anterior, lo vemos a través de las matrices que se expiden para el efecto, donde se consigan las obligaciones a cargo de los PRST, según el tipo de servicio.

Pese a lo anterior y de la forma más respetuosa, solicitamos adelantar permanentemente la revisión de la MATRIZ DE OBLIGACION INTEGRAL POR SERVICIOS, que actualmente se encuentra publicada en la página web del Ministerio y adicionalmente velar porque las demás entidades adelanten la actualización de forma oportuna. Esto dado que la matriz se nutre entre otras de las resoluciones de la CRC.

A manera de ejemplo, hacemos referencia a los indicadores de calidad en la atención, que se encuentran en la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016. Si se realiza la verificación encontramos que los indicadores se encuentran descritos en su página de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. *<Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deben medir y publicar*

mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores (...)”

Debe señalarse que dichos indicadores en la atención fueron modificados por el artículo 33 de la Resolución CRC 6242 de 2021, pero esta referencia no aparece relacionada. Por lo anterior es necesaria la revisión y actualización armónica de la normativa.

Adicionalmente, consideramos que bajo el principio de segmentación y enfoque territorial que pretende adelantarse en la política de prevención, es necesario que se diferencien las obligaciones a ser cumplidas por los PRST con base a la cantidad de suscriptores o a su capacidad operacional. Este proceso, seguramente ayudará a que la identificación de obligación en pequeños PRST, pueda ser más eficiente.

Finalmente, y dentro de las herramientas tecnológicas que seguramente estarán sirviendo de base para la analítica de datos, se encuentra la herramienta HECCA. Sobre esta solicitamos revisar la forma como se puede incorporar a los compromisos de mejora aquellas acciones que se adelanten cuando de la validación autónoma que realice un PRST, se evidencia la necesidad de corregir algún formato. Para el efecto, es necesario que se coordinen las acciones que permitan la habilitación oportuna en la plataforma.

- Compromiso de Mejora:

Encontramos que dentro de la propuesta se mantienen el compromiso de mejora como el documento a ser presentado de manera unilateral y voluntaria por el Operador o Proveedor ante el Mintic.

Con relación a este documento se indica que el mismo debe presentarse en el formato y condiciones que determine la entidad, donde se deben indicar las acciones diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática, con el fin de mitigar las tipologías de incumplimiento más frecuentes. Solicitamos dar claridad frente al formato y condiciones que deben ser cumplidas.

Así mismo y con ocasión de las actuaciones administrativas sancionatorias que pueden ser adelantadas, respetuosamente pedimos que, dentro de la presente resolución, se incorpore la posibilidad que actualmente se encuentra vigente y que consiste en que el Ministerio puede imponer una sanción de amonestación, cuando se demuestre que el vigilado ha presentado y ha cumplido con las acciones correctivas que fueron propuestas por éste dentro de su compromiso de mejora.

La norma actualmente señala: “... **el Ministerio, en el marco de las actuaciones administrativas a que haya lugar, en el evento de encontrarse acreditado que se superó la no conformidad, impondrá una sanción de amonestación ...**”

Lo anterior se solicita tomando en consideración que en ocasiones el Ministerio ha iniciado investigaciones administrativas sancionatorias cuando el PRST ha presentado dentro de los términos establecidos, un plan de mejora con acciones correctivas y preventivas para superar las no conformidades.

Así y cuando el Ministerio verifique que el operador ha presentado las acciones correctivas y preventivas que garantizan a lo largo del tiempo el cumplimiento de los supuestos incumplimientos; los beneficios de la Política Pública PreventiC deberían contar con el incentivo de que en el evento de llegar a una investigación administrativa sancionatorias, dicha actuación culminará con la imposición de una sanción de amonestación.

Con lo anterior dejamos presentados nuestros comentarios, estando seguros que los cambios propuestos frente a la política pública de PreventiC, se traducirán en una política de vigilancia preventiva con acompañamiento de la entidad, para lograr el cumplimiento normativo en los PRST, tomando especialmente un enfoque territorial y diferencial.

Agradecemos su atención y esperamos que nuestros comentarios sean recibidos e incorporados.

Cordial saludo,



GALÉ MALLOL AGUDELO
PRESIDENTA ASOTIC