



TRÁMITE PARA HABILITACIÓN DE OPERADORES DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA

La persona jurídica interesada deberá presentar por escrito la solicitud de habilitación ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos para tal efecto en el artículo 4° de la Ley 1369 de 2009, a saber:

- a) Acreditar una persona jurídica nacional o extranjera legalmente establecida en Colombia y que su objeto principal sea la prestación de servicios postales. Para estos fines deberá adjuntarse el respectivo certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio.
- b) Demostrar un capital social mínimo de mil (1000) SMLMV salarios mínimos legales mensuales vigentes, mediante el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio y los estados financieros.
- c) Tipo de servicio a prestar, ámbito geográfico en el cual desarrollará su actividad y estructura operativa, la cual supone una descripción de la red física y de transporte necesaria para la prestación del servicio postal.

Requisitos de habilitación resolución 3271 del 2011

Requisitos patrimoniales.

- a. Demostrar un capital social no inferior a 1000 SMLMV, mediante el certificado de cámara de comercio cuya fecha de expedición no sea mayor a tres meses. Además el mencionado certificado debe establecer el término de duración de la sociedad el cual no debe ser inferior al término de la licencia y un año más.
- b. Adjuntar el balance general de la empresa en el cual se refleje el capital social, que debe estar firmado por revisor fiscal y/o contador público.

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, deben 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 tres puntos de admisión de correspondencia y paquetero en cada Departamento.

- b. Nacional y en conexión con el exterior.



En caso de los operadores de mensajería expresa en conexión con el exterior deberán 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 interconectante cubija la prestación de los servicios del interconectante al interconectado a dichos destinos.

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

- a. CLADEC [Latín American Association of Express]
- b. CAPEC[Conference of Asia Pacific Express Carries]
- c. EEA[European Express Association]
- d. GEA[Global Express Association]
- e. XLA[Express Delivery and Logics Association]

Dirección área operativa.

- a. 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. Deben indicar el número de empleados dispuestos para la prestación del servicio, especificando el tipo de vinculación a la empresa (contrato laboral, contrato 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.

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.

Requisitos de la superficie del área de tratamiento: Se consideran sitios de tratamiento aquellos en los que 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 en los aeropuertos.



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 sea resuelto.
- b. El área destinada para el tratamiento de los objetos postales debe contar con un sistema de contingencia contra incendios.

Requisitos de la red de distribución y transporte:

Los operadores deberán acreditar que cuentan con una red propia o arrenda 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 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.

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, donde se registre los siguientes eventos:
 - 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 envió 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.
- 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, 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

Para acreditar el cumplimiento de los requisitos dispuestos anteriormente 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, donde conste que la empresa cuenta con los requisitos establecidos en los numerales, 2.3, y 2.4 del artículo primero de la presente resolución.

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 interconectante internacional

Los operadores que soliciten por primera vez su habilitación como operadores postales, deberán presentar un plan detallado sobre la estructura operativa de la red postal el cual debe contemplar el cubrimiento nacional dentro de los tres (3) meses siguientes a recibir la respectiva habilitación. Las características de la estructura operativa que deben acreditar los operadores postales serán fijadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contará con un plazo de veinte (20) días hábiles para pronunciarse sobre la solicitud, siempre que esta se haya presentado con el lleno de los requisitos mencionados.

En el evento de que la solicitud se presente de manera incompleta, el Ministerio informará al interesado para que allegue los documentos o la información pertinente, para lo cual se aplicarán las disposiciones legales pertinentes previstas en el Código Contencioso Administrativo o en las normas que las adicionen o modifiquen.



La solicitud de habilitación será resuelta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante Resolución, contra la que procederán los recursos de la vía gubernativa.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones resolverá negativamente la solicitud de habilitación, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para tal efecto, mediante Resolución contra la que procederán los recursos de la vía gubernativa.

Los Operadores Postales que obtengan habilitación para prestar servicios postales de pago deberán cancelar cien (100) SMLMV salarios mínimos legales mensuales por la habilitación y el registro adicional.

Una vez se efectúe el pago de la contraprestación, el operador habilitado deberá inscribirse en el Registro de Operadores Postales, con lo cual quedará facultado para iniciar operaciones.