



RESOLUCION No. 162

**“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos
postales declarados en rezagos”**

EL REPRESENTANTE LEGAL DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el
Artículo Trigésimo Noveno, numeral 19, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 2853 de 2006, el Gobierno Nacional ordenó la supresión y liquidación de la
Administración Postal Nacional - ADPOSTAL.

Que mediante el Decreto 2854 del 25 de agosto de 2006, el Gobierno Nacional señaló que
para los efectos previstos en el Decreto 2853 de 2006, las actividades relacionadas con la
prestación de los servicios postales quedarán a cargo de la Sociedad Servicios Postales
Nacionales S.A.

Que la Ley 1369 de 2009, mediante la cual se establece el régimen general de prestación
de los servicios postales, señala en su artículo primero que estos constituyen, un servicio
público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y que su prestación está
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 número 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



RESOLUCION No. 162

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos”

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, sin 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 en Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52.

Que el artículo 5.4.4.5 de la citada Resolución CRC número 5050 de 2016, describe las circunstancias en que los objetos postales deben ser calificados como no distribuibles y establece el tratamiento que respecto a estos deberá adelantar el operador. De igual forma dispone, en concordancia con lo señalado en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, que cuando el usuario no atienda la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible y una vez transcurrido tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del mismo, este se considerara como rezago.

Que mediante la Resolución No 000040 de 2008 Servicios Postales Nacionales reglamentó el procedimiento y destino de los Rezagos Postales.

Que mediante la Resolución No 019 de 2013 de Servicios Postales Nacionales se modificó la Resolución No 000040 de 2008 del Comité de Rezagos y Abandono Legal.

Que mediante la Resolución No 037 de 2014 de Servicios Postales Nacionales se modificó la Resolución No 000040 de 2008 del Comité de Rezagos y Abandono Legal.

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 0001822 del 04 de julio de 2018 *establece el procedimiento de disposición final de los envíos postales declarados en rezago y se dictan otras disposiciones*”

Que se hace necesario ajustar el procedimiento actual de disposición final de envíos postales declarados en rezagos de conformidad en lo establecido en la Resolución No 0001822 del 04 de julio de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



RESOLUCION No. 162

**“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos
postales declarados en rezagos”**

Que, de conformidad con lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: DEFINICIONES

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

ARTÍCULO 2º: COMITÉ DE REZAGOS.

Se conforma el Comité de Rezagos de Servicios Postales Nacionales S.A, el cual está integrado por:

1. El presidente o su delegado, quien lo presidirá.
2. El Vicepresidente de Servicio al Cliente o su delegado,
3. El Director Nacional de Gestión Logística.
4. El Director Nacional de Infraestructura
5. El Director Nacional de Seguridad, o su delegado.
6. El Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento
7. El Jefe Nacional de Logística Internacional.

ARTÍCULO 3º: FUNCIONES DEL COMITÉ DE REZAGOS:

1. Dictar su propio reglamento.
2. Reunirse cada tres meses o extraordinariamente 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 que los envíos postales cumplan con el procedimiento establecido para ser considerado como rezagos verificando los soportes correspondientes.
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.



RESOLUCION No. 162

"Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos"

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 la apertura de los envíos postales rezagados.

"ARTÍCULO 4º: SECRETARIA TÉCNICA DEL COMITE 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 Rezagos 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 de todos los que en ella intervengan.
3. Elaborar las actas asociadas de cada sesión del Comité de Rezagos, previa aprobación de todos los participantes y firma del secretario y del presidente del Comité, o su delegado.
4. Conservar y preservar la información relacionada con las actas y documentación asociada que pueda soportar la decisión que tome el Comité de Rezagos.
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 realizará 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 el derecho fundamental previsto en el artículo 15 de la Constitución Política.
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 rezago durante la anualidad inmediatamente anterior, adjuntando copia de las actas que soporten la realización del procedimiento de disposición final señalado en la presente Resolución.



RESOLUCION No. 162

**"Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos
postales declarados en rezagos"**

8. Recibir las actas y soportes de las actuaciones en el procedimiento de Tratamiento de envíos en rezago y así mismo darlas a conocer al Comité.
9. Las demás relacionadas con la naturaleza de la designación.

ARTÍCULO 5°: SESIONES

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

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 con 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 DISPOSICION FINAL DE LOS ENVIOS POSTALES DECLARADOS EN REZAGOS, DE MENSAJERIA 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, ingresarán 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



RESOLUCION No. 162

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos”

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 SIPOST y en la base de datos se deberá anexar el nombre del remitente y del 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 encuentre alguna anomalía, lo dejará consignado en el Sistema de Información Postal SIPOST, adicional a 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 Unidad de Rezagos los datos recopilados.

La secretaria técnica del comité de la Unidad de Rezagos enviará 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 página web de Servicios Postales Nacionales S.A.

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 página web de la entidad durante dos (2) meses, previa publicación en la página 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 página 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 en comprar el papel picado y comunicar al Comité para que se valide en el acta la baja del mismo.



RESOLUCION No. 162

**“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos
postales declarados en rezagos”**

2. La Dirección Nacional de Infraestructura deberá disponer los envíos postales declarados en rezagos, portadores de objetos de valor, dinero y/o valores convertibles, en primera instancia, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF, previa comunicación escrita en la que se describan tales objetos y se solicite a dicha entidad manifestar si está interesada o no en la donación. El ICBF cuenta con un término de 15 días hábiles para aceptar la donación e indicar la dirección de la sede en que el Operador Postal le hará llegar dichos envíos. Si el ICBF no responde dentro del término señalado, se entenderá, que no está interesado en la donación y se procederá conforme se indica en el siguiente numeral.
3. Los envíos postales declarados en rezago respecto de los cuales el ICBF no manifieste interés en su donación deberán ser donados a entidades sin ánimo 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.
4. Servicios Postales Nacionales declara en rezago y posteriormente el comité procederá a su apertura en presencia de todos los miembros del mismo en donde se clasificarán los elementos en buen estado o mal estado.
5. 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.
6. El plazo para los envíos nacionales e internacionales podrá prorrogarse por una sola vez ante situaciones especiales y excepcionales hasta por seis (6) meses. Dicha situación extraordinaria deberá ser sustentada por el Comité.
7. Los elementos considerados en mal estado serán dados de baja mediante acta suscrita por el Comité de Rezagos, para que se proceda a su respectiva incineración, previa evaluación por parte de la Dirección Nacional de Infraestructura del proveedor seleccionado para ello.

La Dirección Nacional de Infraestructura procederá a publicar en sus respectivas páginas web el lugar, hora y fecha en que se realizará el procedimiento de disposición final de los envíos declarados en rezago y que no fueron aceptados por el ICBF, con el objeto de que cualquier entidad sin ánimo de lucro que cumpla las condiciones señaladas en el numeral 3 de este artículo, pueda hacerse presente y manifestar su interés en recibir la donación. En el evento en que más de una entidad sin ánimo de lucro manifieste interés en un envío postal declarado en rezago, se efectuará un sorteo entre estas.



RESOLUCION No. 162

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos”

La Dirección Nacional de Infraestructura deberá contar con un archivo digital en el que consta toda la información relativa a los envíos postales declarados en 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 de lo cual se suscribirá la respectiva acta, que contendrá al menos la siguiente información:

Número de envíos

Tipo de Servicio

Nombres, apellidos y (si aplica) número del documento de identificación del remitente

Nombres, apellidos y dirección del destinatario

Numero de guía (si aplica)

Fecha de imposición

Descripción detallada de su contenido

Los intentos de entrega al destinatario (en caso de que aplique)

Los intentos de devolución al remitente

Motivo de la no entrega

Fecha de declaración de rezago

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

Relación de objetos destruidos

Parágrafo 1º: Si se trata de documentos impuestos con cargo a la franquicia postal cuyo remitente o destinatario corresponda a un organismo de la Rama Judicial, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente deberá informar a la autoridad impositora del servicio su falta de entrega y acordar con dicha autoridad la devolución de los documentos o expedientes.

Parágrafo 2º: En caso de que para los objetos postales declarados en rezago no se haya recibido manifestación de interés por parte del ICBF ni de ninguna otra entidad sin ánimo de lucro, el Operador Postal dispondrá de los mismos, dejando constancia de su destino y acatando la normatividad ambiental.



RESOLUCION No. 162

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos”

Parágrafo 3º: Para efectos del trámite de incineración y en virtud de lo establecido en las normas sobre protección del medio ambiente, a nivel nacional e internacional, se contratará los servicios de una empresa debidamente certificada y avalada por las autoridades competentes para llevar a cabo dicho procedimiento.

ARTÍCULO 8º TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS.

La disposición de los objetos postales 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 9º RETENCIÓN DOCUMENTAL.

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

ARTÍCULO 10º VIGENCIA. La presente Resolución 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., a los 19 DIC 2018

CARLOS ANDRÉS REBELLON VILLAN

Presidente

Proyectado por: Alba Lucia Buitrago- Profesional de Operaciones

Revisado por: Camilo Gil Salcedo- Jefe Nacional de Logística Internacional

Revisado por: Ana Catalina Mejía Cortés- Vicepresidenta de Servicio al Cliente

Revisado por: Antonio Morales Castro –Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento

Revisado por: Jorge Barbosa–Director Nacional de Infraestructura (E)

Revisado por: Diana Marcela Morales- Asesora de Presidencia

Aprobado por: Catalina Montoya Varela - Directora Nacional de Gestión Logística

Aprobado por: Juan Manuel Reyes Álvarez –Secretario General



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC



**El servicio de envíos
de Colombia**

RESOLUCION No.

**"Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos
postales declarados en rezagos"**