



Bogotá D.C., 18 de diciembre de 2020

Doctor

**CARLOS LUGO SILVA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

**Asunto:** Comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se adiciona el Título XIII. ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES a la Resolución CRC 5050 de 2016.”

Respetado doctor Lugo:

Una vez revisado el documento del asunto, después de haber realizado el análisis de la identificación del problema y la evaluación de las posibles alternativas con el fin de expedir las medidas para la localización de menores de edad, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. ESP, en adelante TIGO, expresamos a continuación nuestros argumentos y comentarios en los siguientes términos:

### **Comentarios Generales**

En primer lugar, resaltar que seamos únicamente los PRSTM los llamados a cumplir con las medidas para la difusión de alertas cuando existen desapariciones de menores edad, ya que, como se ha evidenciado en otros países, este tipo de actividades, deben ser desarrolladas por diferentes actores como emisoras locales, canales públicos y privados para que el resultado de la misma sea la recuperación de un menor de edad.

Desde nuestro punto de vista llaman más la atención y genera mayor impacto el uso de esos otros canales de comunicación que recibir una alerta a través de un SMS, téngase en cuenta que la CRC al limitar el envío de mensajes a un solo medio de comunicación estaría pretermitiendo la orden dada en el artículo 50 de la ley 1978, en tanto al realizar esa norma un llamado al artículo 47 del código del menor y la infancia esa norma en específico trata de los medios de comunicación, factor que incluye una multitud de agentes y no únicamente a los operadores móviles, **esto daría una política de mayor valor y resonancia, en pro de la búsqueda y salvamento oportuno de nuestros menores de edad.**



En este punto basta con recordar que la CRC a partir de la ley 1978, le fueron ampliadas sus facultades para la regulación de todos los medios de comunicación, excepto los expresamente dispuestos por la ley, y de allí su competencia para regular estos desarrollos con mayor amplitud.

Por lo anterior, creemos que en el análisis de las alternativas si es necesario un estudio y evaluación de las alternativas agrupadas, ya que entre más medios de difusión que emitan una alerta, mayor será la población que reciba la notificación de la desaparición de un menor de edad y no es necesario discriminar o ver de manera separada el público al que posiblemente llega la alerta, ya que los medios de difusión fácilmente son complementarios entre sí.

Otro de los aspectos que vale la pena tener en cuenta y que no se observa en el documento soporte expedido por la CRC, es la medición de la efectividad de las medidas expedidas para el cumplimiento de los PRST en el sistema nacional de telecomunicaciones de emergencia (SNTE) bajo la Resolución CRC 4972 de 2016, puesto que los operadores realizamos adecuaciones en nuestras redes e inversiones significativas con el fin de salvaguardar la vida de los colombianos en una situación de emergencia, pero a la fecha desconocemos si las autoridades, tales como Policía Nacional y el NUSE en Bogotá, están haciendo uso de la información suministrada acerca de la geolocalización de los usuarios cuando hacen llamadas al 123. Con base en lo anterior, es importante que la CRC analice este nuevo sistema de alertas y de las lecciones aprendidas en la expedición de las medidas del SNTE que a la fecha sigue presentando anomalías después de 4 años de vigencia, y contemple las obligaciones que van a ser impuestas nuevamente a los PRST asegurando que las inversiones realizadas aportarán y serán usadas para proteger la vida de los colombianos, más en este caso, donde se trata de menores de edad.

Lo anterior, deja una gran incertidumbre frente a las inversiones que nuevamente debemos realizar los PRSTM, puesto que se desconoce si las autoridades encargadas de emitir y gestionar las alertas finalmente harán el respectivo uso de las plataformas implementadas. Por lo tanto, no solo basta que exista un comité técnico de seguimiento para la implementación del sistema de alertas, sino que es necesario que, de antemano, existan acuerdos y compromisos entre las instituciones del estado, los cuales garanticen la puesta en marcha de la emisión de alertas cuando exista desapariciones de menores de edad. Estar a la espera que se defina el agregador de alertas, donde se desconoce cuánto tiempo va a tardar la designación de esta entidad, dificulta la planeación por parte de los PRSTM en cuanto a las inversiones y adecuaciones de la red para garantizar el funcionamiento como lo pretende el actual proyecto de resolución que esperamos sea modificado para que la mayor cantidad de agentes involucrados sean partícipes de esta implementación y la responsabilidad de su implementación no solo recaiga sobre los PRSTM, ya que salta a la vista, somos los únicos llamados a responder y mitigar aspectos de seguridad nacional, tal

y como han sido las medidas expedidas para el control de hurto de celulares, el sistema nacional de telecomunicaciones de emergencia y ahora las medidas de localización para menores de edad.

Adicionalmente, como se ha manifestado, son las entidades del estado tales como Fiscalía General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Policía Nacional, entre otras, las llamadas a coordinar los procesos, determinar la información relevante, mantener los sistemas de información actualizados, para que una vez corroborado el cumplimiento de los pasos descritos, **a través de cualquier medio de comunicación** se difunda a la comunidad a nivel nacional o regional la información que contribuya a la posterior localización de un menor de edad desaparecido. Por lo tanto, desde TIGO manifestamos que para la difusión de la información es relevante que se considere cualquier medio masivo de comunicación para que sean mensajes complementarios emitidos a la comunidad y no recaiga la responsabilidad de emisión de alertas de manera exclusiva en los PRSTM.

Aunado lo anterior, queremos llamar nuevamente la atención de la CRC en el sentido de que se debe tener en cuenta el tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes, dando estricto cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 que establece que “Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública” y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 donde establece los siguientes requisitos para el tratamiento de datos personales “...1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. 2. Que asegure el respeto de sus derechos fundamentales.” Lo anterior, teniendo en cuenta que quienes asuman la responsabilidad de esta información sean las entidades del estado quienes se encargarán de recopilar la información para ser emitida, bajo condiciones de seguridad y confidencialidad suficientes para evitar su adulteración o manejo inadecuado.

Respecto a las experiencias internacionales y con el fin de replicar aquello que resulta beneficioso de las mismas, vemos que en países como E.E.U.U. existe el liderazgo por una agencia del estado que se encarga de coordinar y estandarizar las alertas a ser distribuidas, como también se observa que las alertas son emitidas por diferentes medios masivos de comunicación tales como radiodifusión sonora, televisión abierta, alertas en las carreteras y emisoras locales, para contar con información relevante por parte de la comunidad. Así mismo, se observa que las alertas emitidas no son basadas en SMS, sino que son alertas las cuales dependen de configuraciones que están activas en los teléfonos móviles, por lo cual es necesario que antes de establecer que somos los PRSTM quienes más abarcamos la población para que conozcan las alertas, se debe validar que los teléfonos móviles distribuidos en el país tienen activa la funcionalidad en los sistemas operativos para recibir las alertas y no sea una alerta y una implementación realizada por los PRSTM para unos grupos pequeños de personas.

Es relevante tener en cuenta también, que el mercado de SMS es un mercado que está en decrecimiento, tal y como lo argumentó la CRC en su último estudio sobre “El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia”, 2019; donde el regulador afirma que el 43% de la población sustituyó el SMS por otros tipos de aplicaciones, siendo aplicaciones predilectas para uso de mensajería: WhatsApp (96%), Facebook (59%) y Skype (6%). Por lo que, entendiendo las nuevas dinámicas de consumo de los ciudadanos, se recomienda a la CRC que contemple la difusión de este tipo de alertas por aplicaciones de mensajerías a las cuales son más receptivos los usuarios y que propendan por llegar al mayor número de personas, favoreciendo la ubicación del menor desaparecido en el menor tiempo posible.

Ahora bien, respecto a los tiempos planteados por la CRC en el proyecto de Resolución, es importante que se tenga en cuenta no un tiempo máximo en el que se envíe la alerta por parte de los PRSTM únicamente, sino un tiempo que involucre todo el proceso que finaliza con el envío de la alerta a los usuarios finales. No resulta lógico que tal vez un menor de edad se catalogue como desaparecido en el día 0 y hasta el día 15 se emita la alerta por el agregador donde los PRSTM cumplamos un tiempo máximo de 10 segundos para enviar la alerta a los usuarios, este tiempo finalmente resultaría despreciable en este caso hipotético, por lo tanto se propone que la CRC, con base en las prácticas de otros países, establezca un tiempo para todo el proceso y a su vez, basados en la experiencia internacional de países latinoamericanos que tienen implementada la alerta para desaparición de menores como es el caso de Ecuador con la alerta Emilia, donde los acuerdos con diferentes medios masivos de comunicación se realizan de manera voluntaria, se ajuste un tiempo máximo de 2 minutos para que los sistemas de información de los PRSTM logren procesar la cantidad de celdas ubicadas en la región donde se da por desaparecido el menor de edad y le hagan llegar la alerta a los usuarios.

Otro de los tiempos que se cree necesario ajustar, es el establecido por la CRC para la adaptación de las redes y sistemas en los PRSTM. En primera instancia, no se hace precedente forzar una adopción y desarrollo tecnológico por parte de los PRSTM sin que existan claridades sobre las especificidades técnicas que tendrá el agregador, elemento fundamental para armonizar las plataformas tecnológicas y procesos entre los operadores y este. Aunado lo anterior, no resulta lógico que según el proyecto de resolución se requiera la adquisición de una nueva plataforma donde los PRSTM deben realizar procesos de compra, importación, implementación en la red y pruebas, en un periodo de tan solo 6 meses para la adecuación de nuestros sistemas, mientras que al agregador de alertas no se le imponga un tiempo de estar disponible. Por lo anterior, solicitamos a la CRC que en el proyecto se conceda **un plazo mínimo de 12 meses para los PRSTM** teniendo en cuenta los procesos anteriormente descritos en los que debemos incurrir y que se incluyan especificidades en este mismo sentido para el agregador.

Finalmente, sobre los estudios realizados por la CRC para determinar las alternativas que establezcan las medidas para la localización de menores de edad, solicitamos que se considere la posibilidad de destinar recursos del FUTIC, dentro de las líneas de inversión orientadas al servicio de asistencia y apoyo para el uso y apropiación de las TIC en beneficio de la comunidad, para la adquisición de las plataformas y soluciones que se está planteando en el proyecto de resolución, ya que son inversiones que superan los dos millones de dólares, que no tendrán fines comerciales, sino únicamente serán implementadas en función de la seguridad nacional con el objetivo de localizar menores de edad desaparecidos.

### Comentarios Específicos

A continuación, realizaremos comentarios y argumentaremos nuestros puntos de vista frente a algunas obligaciones que trae el proyecto de Resolución, con base en la implementación de estos sistemas en otros países y lo que resulta más conveniente para el PRSTM en Colombia:

1. Respecto al Artículo 2º, donde se adiciona el título XIII sobre la Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, Capítulo 1, Sección 2, en la definición de la difusión, se solicita a la CRC modifique la definición, eliminando la disposición según la cual la alerta nacional se difunde hacia los equipos terminales. Como se ha argumentado a lo largo de este documento, no debe limitarse el sistema para que solamente se difunda a través de equipos terminales y en cambio debe usarse los diferentes medios masivos de comunicación, y en ese sentido emitir y replicar la alerta por medios televisivos, radiodifusión sonora, redes sociales, entre otros, tal y como a hoy en día se aplica en países como el Ecuador con la alerta Emilia.
2. En la Sección 3 del Capítulo 2, donde están especificadas las funciones del agregador de alertas, corresponde a la CRC emitir un plazo máximo para la puesta en producción de la plataforma adquirida por este como entidad que será designada por el Gobierno Nacional, y estar acorde con las obligaciones que son exigidas a los PRSTM. Lo anterior, si se tiene en cuenta que, sin haber designado una entidad encargada para hacer la función de agregador, la CRC si estipula un tiempo máximo para la puesta en producción de las actividades y las adquisiciones que debemos asumir los proveedores de servicios móviles.

En ese sentido, se recomienda que el tiempo que será exigido a la entidad designada para poner el sistema de agregación de alertas en producción, sea el mismo que será otorgado a los PRSTM y que el mismo no sea inferior a 12 meses teniendo en cuenta los procesos de compra, importación, instalación, puesta en producción y pruebas.

3. En la Sección 4 del Capítulo 2, donde se establecen las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, consideramos que, por las razones expuestas con anterioridad dentro de este documento, la CRC debe también establecer obligaciones para otro tipo de medios de comunicación masiva como lo son la televisión abierta, radiodifusión sonora y servicios OTT. Esto, con el fin de que como se anotó, se alcance llegar a la mayor cantidad de población posible para que sean partícipes de la difusión de alertas y lograr reducir el tiempo de desaparición de un menor de edad. Es importante que la CRC considere que como se trata de alertas para dar con el paradero de niños, niñas y adolescentes, no escatime en la designación de funciones a los distintos sectores para la difusión de alertas y haga partícipes a todos los medios de comunicación masiva.
4. En la misma Sección 4 del Capítulo 2, es importante que la CRC amplíe el tiempo máximo concedido a los PRSTM para que un mensaje de alerta sea enviado a los usuarios. Establecer un tiempo máximo de 10 segundos, no permite a los PRSTM conocer con precisión todas las antenas instaladas en una zona geográfica determinada y puede conllevar a que no todos los usuarios para los que se traza el objetivo de emisión reciban el mensaje de alerta. En ese sentido sugerimos a la CRC que se amplíe el tiempo máximo a 2 minutos para ser enviada la alerta y a su vez se determine el tiempo completo que debe transcurrir en todo el proceso una vez se establecido que un menor ha desaparecido, ya que, se reitera, el tiempo concedido a los PRSTM pierde relevancia cuando el tiempo total del proceso tarda horas o días incluso.

Adicionalmente, respecto al párrafo de la sección 4, se solicita a la CRC aclare si los proveedores de red podrán realizar cobros adicionales a los OMV, tal como lo describe la Resolución 5108 de 2017 para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, en este caso relacionadas con el envío de alertas a sus usuarios y la adquisición e implementación de la plataforma que permite cumplir con lo solicitado por el proyecto regulatorio.

5. De acuerdo con el Artículo 10 del proyecto de Resolución, se solicita a la CRC amplíe la exigencia de las obligaciones a los PRSTM pasando de un periodo estipulado en el proyecto de 6 meses a un periodo no menor a 12 meses y donde se tenga en cuenta, no solo los procesos mencionados a lo largo del documento que demandan la adquisición de nuevas plataformas o ajustes en las redes para cumplir con lo dictaminado en el proyecto, sino también la etapa que está atravesando el sector de las telecomunicaciones con ocasión de la pandemia derivada del COVID- 19 y que nos ha llevado a enfocar nuestras inversiones en mejorar las redes y con ellas las condiciones de prestación de nuestros servicios y en donde los ingresos por servicios móviles han decrecido a causa del confinamiento.



Asimismo, los tiempos otorgados deben ir en paralelo con la puesta en marcha de los sistemas o plataformas que emplee el agregador de alertas y donde desde nuestra experiencia en cumplimiento de otro tipo de obligaciones similares como lo fue lo demandado por el SNTE, el tiempo requerido no es inferior a 12 meses.

Finalmente hacemos un llamado a la CRC para que la regulación que se expida utilice diferentes tipos de soluciones al interior de la red, y no una única solución que termine sirviendo para crear un monopolio para el desarrollo de la regulación en las redes móviles, de allí que la propuesta de la CRC debe ser estándar y desarrollable a través de los usos tecnológicos ya implementados en las redes y no de usos/software/hardware exclusivos que conlleven la negociación de los operadores con un único proveedor.

En los anteriores términos ponemos en conocimiento del ente reguladora nuestros comentarios, esperamos que sean analizados y acogidos en aras de concretar un sistema de alertas para la localización de menores de edad robusto, del cual la mayoría de los colombianos seamos partícipes y donde se logren resultados que contribuyan a la mejora de tiempos de localización de menores.

Cordialmente,

**CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ**

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e interconexión.  
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos

