



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Actualización del Régimen de Reporte de Información - Servicios Postales

Documento guía mesa de trabajo

**Coordinación Relaciones de
Gobierno y Asesoría**

Marzo de 2016



SC-1390-1

049-1

vive digital
Colombia
para la gente



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1	MESAS DE TRABAJO	3
2	CATEGORIZACIÓN DE LOS FORMATOS QUE HACEN PARTE DEL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN POSTAL	4
3	PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS	6
3.1	MERCADO POSTAL	7
3.2	CALIDAD POSTAL	15
3.3	USUARIOS POSTALES.....	18
3.4	INTERCONEXIÓN POSTAL.....	19
3.5	OTROS TEMAS POSTALES	20
4	CONCLUSIONES SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS POSTALES	21

ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN SERVICIOS POSTALES

El manejo adecuado de la información involucra procesos de recopilación, depuración, estandarización, automatización, test de consistencia, evaluación y diagnóstico de las variables involucradas, puesto que las conclusiones producto del análisis de los datos deberán guardar estrecha relación con el comportamiento real del mercado objeto de estudio. Es así como la información para un ente regulatorio como la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es un recurso vital para el desarrollo de sus funciones, dado que el contar con información veraz, completa, y oportuna de cada uno de los mercados, le permitirá establecer un régimen de regulación que permita la libre y leal competencia de los agentes y maximice el bienestar social de todos los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones y Postales.

La CRC en años anteriores ha adelantado procesos de definición de obligaciones de información entregada por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones-PRST, los Operadores de Servicio de Televisión-OTV y Operadores de Servicios Postales - OSP, la cual se hace mediante los reportes y parámetros que han sido establecidos mediante formatos a través de regulación de carácter general.

Con el fin de mantener la optimización de los procesos que se refieren a los reportes de información hechos por los PRST, OTV y OSP, y teniendo en cuenta la necesidad que tiene la CRC de contar con información adecuada y suficiente para poder llevar a cabo sus funciones, toma de decisiones y formular propuestas regulatorias que se ajusten al crecimiento y evolución del sector de comunicaciones, se evidenció la necesidad de adelantar un proceso de discusión sectorial a nivel de mesas de trabajo, con el fin de analizar las propuestas de integración, simplificación o complementación de los formatos existentes y la información a través de ellos recibida.

Como primer acercamiento para el ejercicio de simplificación mencionado, la CRC realizará mesas de trabajo con los Operadores de Servicios Postales según lo dispuesto a continuación:

1 MESAS DE TRABAJO

La CRC realizó la revisión del régimen de reporte de información de los Operadores de Servicios Postales, y como resultado de la misma a continuación presenta una propuesta de actualización de los formatos que hacen parte de dicho régimen, la cual mantiene un enfoque de simplificación de cara a hacer más

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 3 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ágiles y precisos los reportes de información sectorial, sin dejar de lado la información primordial para que la CRC pueda realizar sus análisis sectoriales.

Para la discusión preliminar de la propuesta de formatos contenida en el presente documento, la CRC invita a los representantes de los Operadores de Servicios Postales a remitir sus observaciones a los mismos a través del correo electrónico postales@crcom.gov.co hasta el día 31 de marzo de 2016.

Así mismo se invita a participar en las sesiones de trabajo presenciales que se llevarán a cabo en las instalaciones de la CRC de acuerdo con la siguiente programación:

Fecha	Horario	Servicio	Lugar
30 de marzo de 2016	8:00 - 10:00 a.m.	Servicio Mensajería	Oficinas de la CRC (Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9 Edificio LINK Siete Sesenta)
	10:30 a.m. - 12:30 m	Servicio de correo ¹	
	2:30 - 4:30 p.m.	Servicios Postales de Pago ²	

Es importante que los operadores interesados en participar en estas mesas de trabajo confirmen su asistencia a más tardar el día 28 de marzo de 2016, a través del correo electrónico anteriormente indicado. El cupo por empresa es de máximo dos participantes.

De llegar a ser necesario, se ha contemplado la posibilidad de realizar una segunda sesión para Operadores de Servicios de Mensajería dependiendo del número de participantes confirmados; la cual se llevaría a cabo el día 31 de marzo de 2016, previa confirmación por parte de la CRC.

2 CATEGORIZACIÓN DE LOS FORMATOS QUE HACEN PARTE DEL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN POSTAL

Dentro de la regulación dirigida al Sector Postal luego de la expedición de la Ley 1369 de 2009, se encuentra la Resolución CRC 2567 de 2010 en la cual se establecieron los formatos de reporte de las tarifas y contratos asociados para los operadores de mensajería expresa. Posteriormente la Resolución CRC 2959 de 2010 "Por la cual se expide el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones", retoma esta regulación y la integra en el régimen de reporte allí establecido. Adicionalmente, en 2012 a través de la Resolución CRC 3774

¹ A esta sesión solamente pueden asistir el operador postal oficial (Servicios Postales Nacionales S.A.)

² Pueden asistir solamente los operadores habilitados (Servicios Postales Nacionales S.A., Efectivo LTDA, Matrix Giros y Servicios S.A.S., Supergiros S.A. y Tranzas S.A.S.)

se estableció la obligación, para los operadores de servicios postales de pago y para el operador postal oficial habilitado para la prestación de servicios financieros de correo, de reportar tres formatos de contabilidad separada, los cuales no fueron adicionados al citado Régimen de Reporte de Información mencionado en el primer párrafo y en 2013 se hicieron modificaciones a los formatos de Ingresos y Envíos por servicios postales de pago y servicios financieros de correo.

En la actualidad, dentro del régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales a la CRC, se tienen 21 formatos, los cuales cubren los tópicos de: ingresos, tráfico (envíos), tarifas, protección a usuarios, infraestructura (puntos de atención), personal empleado y calidad del servicio, de los cuales cinco (5) corresponden exclusivamente a los servicios de correo y servicios postales de pago prestados por el operador postal oficial.

Dentro del proceso de revisión de los formatos que hacen parte del régimen de reporte de información de los operadores postales se consideró un esquema que contempla categorías, servicios y variables. Con base en esto, para los servicios postales se definieron las siguientes categorías:

1. Mercado
2. Calidad
3. Usuarios
4. Acceso e interconexión
5. Otros

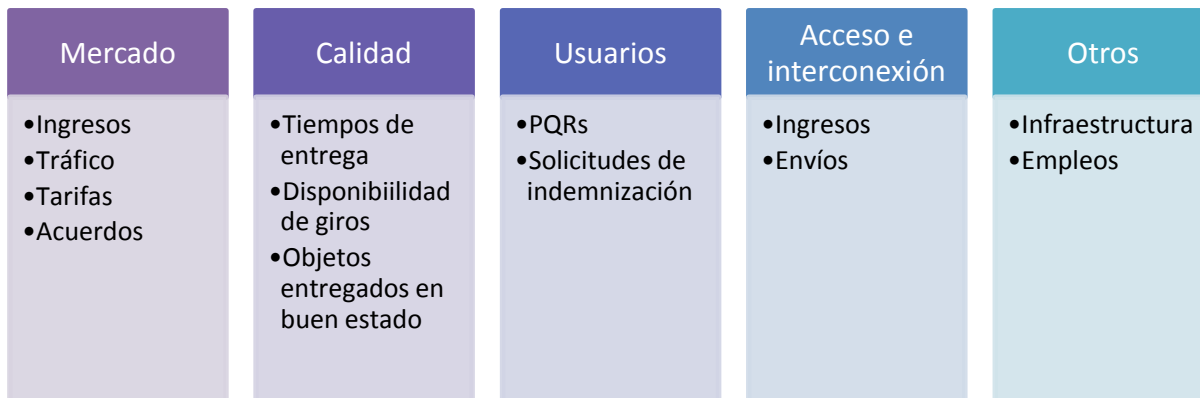
Dentro de la categoría de mercado postal se agruparon los formatos que cuentan con información de ingresos, tráfico (envíos o giros), tarifas y acuerdos; en la categoría Calidad se incluyeron los formatos de calidad que corresponden al Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010; en la categoría de usuarios se encuentran los formatos de PQRs y solicitudes de indemnización; acceso e interconexión³ agrupa los ingresos y envíos obtenidos a partir de la interconexión entre operadores y; en la categoría otros se dejaron los formatos que corresponden en la actualidad a infraestructura y empleos.

En el siguiente gráfico se pueden observar las categorías con sus respectivas variables.

³ Para los formatos postales solamente aplica la interconexión entre operadores, no hay acceso.

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 5 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Gráfico 1. Categorías de información



Fuente: CRC, regulación vigente

3 PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS

Teniendo en cuenta la transición de que trata el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009 y toda vez que la última licencia otorgada para prestar el servicio de mensajería especializada venció el pasado 3 de enero de 2016, dentro de la simplificación de formatos que hacen parte del régimen de reporte de información se eliminan los formatos de tarifas, acuerdos y calidad asociados a la prestación de dicho servicio.

Frente a los demás formatos y variables se realiza un análisis frente al uso de dicha información y la necesidad de integrar para dar mayor consistencia a la información reportada, incluyendo la referencia al formato de información existente a la fecha.

3.1 MERCADO POSTAL

Dentro de la categoría de Mercado se propone unir los formatos de ingresos y envíos para cada uno de los servicios (Mensajería expresa, Correo y Servicios Postales de Pago), así:

- **INGRESOS Y ENVÍOS**

FORMATO 1.1 INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA (Anexo 2 Formato 1 + Anexo 3 Formato 1. Anexo 2 Formato 3 + Anexo 3 Formato 3. Res 2959 de 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1	2	3					4					5				
		Ingresos					Número total de envíos					Peso total de los envíos				
Tipo de envío	Ámbito	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg
Envíos individuales	Local															
	Nacional															
	Internacional de salida															
	Internacional de entrada															
Envíos masivos	Local															
	Nacional															

1. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
 - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
2. Ámbito:
 - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
 - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.

- c. Internacional de salida: envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - d. Internacional de entrada: envíos desde el exterior hacia Colombia.
3. Ingresos: Se debe indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos (sin IVA), incluyendo dos cifras decimales, recibidos por la prestación del servicio de mensajería, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
 4. Número total de envíos: Se debe indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión. *[número entero, sin decimales]*
 5. Peso total de los envíos: Se debe indicar el peso total exacto expresado en Kilogramos, incluyendo dos cifras decimales, de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

FORMATO 1.2 INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO (ANEXO 2 FORMATO 2 + ANEXO 3 FORMATO 2. Res 2959 de 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1	2	3	4						5						6					
			Ingresos						Número total de envíos						Peso total de los envíos					
Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Mayor a 5Kg y hasta 30Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Mayor a 5Kg y hasta 30Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Mayor a 5Kg y hasta 30Kg
Correspondencia / Encomienda	Envíos individuales	Local																		
		Nacional																		
	Internacional de salida																			
	Internacional de entrada																			
Envíos masivos	Local																			
	Nacional																			

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:
 - a. Correspondencia: Para esta categoría se deben reportar los envíos de hasta 2Kg.
 - b. Encomienda: Para esta categoría se deben reportar los envíos de más de 2Kg. y hasta 30 Kg.

2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
 - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

3. **Ámbito:**
 - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
 - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
 - c. Internacional de salida: envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - d. Internacional de entrada: envíos desde exterior hacia Colombia.

4. Ingresos: Se debe indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos (sin IVA), incluyendo dos cifras decimales, recibidos por la prestación del servicio de correo, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

5. Número total de envíos: Se debe indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

6. Peso total de los envíos: Se debe indicar el peso total exacto expresado en Kilogramos, incluyendo dos cifras decimales, de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

FORMATO 1.3 INGRESOS Y ENVÍOS DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CORREOS *(Anexo 2 Formato 3 + Anexo 3 Formato 3. Res 2959 de 2010)*

Específicamente, frente al reporte de información de giros nacionales, se aclara que los operadores postales habilitados para prestar este servicio están obligados a reportar la información de ingresos y envíos de cada uno de sus aliados.

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 9 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1	2	3	4	5	6	7	8
Tipo de servicio	Aliado	Ámbito	Municipio de origen	Municipio de destino	Ingresos	Número de giros	Valor total de los giros
Giros Nacionales		Nacional					
Giros Internacionales		Internacional de salida					
		Internacional de entrada					

1. Tipo de servicio:
 - a. Giros Nacionales
 - b. Giros Internacionales

2. Aliado: indicar el nombre de todo aquel tercero o colaborador que preste el servicio de Giros bajo la marca de un operador postal habilitado para prestar servicios postales de pago.
En caso tal que la información a reportar sea del propio operador habilitado para prestar el servicio postal de pago deberá indicar el nombre del operador que reporta.

3. Ámbito:
 - a. Nacional: envíos en el territorio nacional.
 - b. Internacional de salida: envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - c. Internacional de entrada: envíos desde exterior hacia Colombia.

4. Municipio de Origen: Se debe indicar el municipio donde se origina el giro, para lo cual se debe tener en cuenta la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA.

5. Municipio de Destino: Se debe indicar el municipio donde termina o se recibe el giro, para lo cual se debe tener en cuenta la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA.

6. Ingresos: Se debe indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos (sin IVA), incluyendo dos cifras decimales, recibidos por la prestación de servicios postales de giros, por ámbito. En el caso de los giros nacionales se debe tener en cuenta la información sobre municipio origen y municipio destino. Los ingresos correspondientes a los giros internacionales únicamente deberán ser reportados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
7. Número de giros: indicar la cantidad total de giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. En el caso de los giros nacionales se debe tener en cuenta la información sobre municipio origen y municipio destino. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
8. Valor total de los giros: corresponde a la suma total del monto de los giros tramitados en el período de reporte por ámbito geográfico, expresado en pesos. En el caso de los giros nacionales se debe tener en cuenta la información sobre municipio origen y municipio destino. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

- **TARIFAS**

Para la variable tarifas, de acuerdo con los comentarios recibidos en las mesas de trabajo que se llevaron a cabo en el marco del desarrollo del proyecto regulatorio de simplificación normativa, se cambió zona geográfica por trayecto, así:

FORMATO 2.1. TARIFA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA (ANEXO 4 FORMATO 1)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

Los operadores del servicio de mensajería expresa masiva deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería expresa masiva por concepto de interconexión, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, de acuerdo con el siguiente formato:

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 11 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1	2	3	4	5	6
Fecha del Acuerdo	Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo	Tipo de acuerdo	Cantidad de objetos postales masivos pactados	Tarifa unitaria de la cantidad pactada	Trayecto

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Cantidad de objetos postales masivos pactados: Número de objetos postales masivos pactados en el contrato.
5. Tarifa unitaria de la cantidad pactada: Valor en pesos con dos cifras decimales (sin IVA) de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos pactados en el respectivo contrato.
6. Trayecto:
 - a. Urbano o local: Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
 - b. Nacional: Cuando los envíos son destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fueron recibidos por el operador.
 - c. Especial: Cuando los envíos son destinados a zonas apartadas o de difícil acceso

- **ACUERDOS**

Para tener un mejor contexto de la contratación de servicios postales por parte de los grandes impositores, se considera necesario contar con información detallada de los servicios incluidos dentro de dichos acuerdos y las tarifas pactadas para dichos servicios, razón por la cual se propone solicitar a los agentes obligados, un anexo con información desagregada que sirva de utilidad en los análisis de mercados que realiza esta Comisión.

FORMATO 3.1 ACUERDOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA Y DE INTERCONEXIÓN (ANEXO 4 FORMATO 2)

Periodicidad: Eventual

Discriminación: NA

Plazo: 10 días hábiles después de ocurrido el evento

Los operadores deberán remitir a la CRC copia de los acuerdos celebrados con usuarios del servicio de mensajería expresa masiva, así como aquéllos que tengan por objeto la interconexión con otros operadores, donde se señalen las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron pactados.

En caso de presentarse modificaciones a los acuerdos, los operadores deberán enviar a la CRC la información pertinente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha modificación. Para el caso de acuerdos que tengan por objeto la interconexión entre operadores, será el Operador Interconectado el responsable de remitir a la CRC la copia de los acuerdos suscritos.

En caso que los acuerdos incluyan información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta debe ser reportada en documento separado, y quedará sujeta a tratamiento reservado. Las condiciones específicas de los servicios cubiertos por el acuerdo deben ser indicadas en la tabla B del presente formato.

A. ACUERDO

1	2	3	4	5
Fecha del Acuerdo	Persona natural o jurídica con la que realizo el acuerdo	Tipo de acuerdo	Archivo del acuerdo	Información considerada como confidencial

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.

3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Archivo del acuerdo: archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.
5. Información considerada como confidencial: archivo adjunto adicional, con información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial.

B. SERVICIOS CONTRATADOS INCLUIDOS POR EL ACUERDO.

Para cada acuerdo registrado se deber discriminar la siguiente información:

Valor total del contrato:	\$	
Servicio contratado	Cantidad contratada	Tarifa unitaria

1. Valor total del contrato: Corresponde al valor total del contrato pactado, cifra completa en pesos con dos decimales, sin IVA.
2. Servicio Contratado: indicar todos los servicios incluidos dentro del contrato, tales como mensajería, alistamiento, impresión, y todos aquellos relacionados.
3. Cantidad contratada: indicar la cantidad de unidades contratadas por servicio. Este valor deberá ser una cifra entera.
4. Tarifa unitaria: tarifa por unidad por cada uno de los servicios contratados. Sin IVA

3.2 CALIDAD POSTAL

Frente a los formatos de calidad, una vez analizada la consistencia en la información reportada por los agentes obligados y atendiendo los comentarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se propone solicitar la información en cantidades de objetos postales entregados y no en porcentajes como se pide actualmente. Lo anterior, dado que el porcentaje de objetos entregados se puede extraer cruzando la información de envíos reportada en los formatos respectivos con la cantidad de Objetos entregados reportada de acuerdo con la información contenida en la siguiente propuesta de formatos.

FORMATO 4.1 CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA (ANEXO 9 FORMATO 1 RESOLUCIÓN CRC 2959 DE 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: NA

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1 Tipo de envío	2 Ámbito	3 Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega							
		D + 12	D + 24	D + 36	D + 48	D + 60	D + 72	D + 96	D + > 96
Envíos individuales	Local								
	Nacional								
	Internacional saliente								
Envíos masivos	Local								
	Nacional								

1. Tipo de envío:

- a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

2. Ámbito:

- a. Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

- b. Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
 - c. Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
3. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega: indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, es decir, cantidad de envíos en D+n, donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.
- D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+36: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+48: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+60: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+72: envíos entregados a más tardar 72 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+96: envíos entregados a más tardar 96 horas después de su imposición en la red postal.
 - D+>96: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal.

FORMATO 4.2 CANTIDAD DE GIROS NACIONALES DISPONIBLES - SERVICIOS POSTALES DE PAGO NACIONALES (Anexo 9 Formato 2 Resolución CRC 2959 de 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1					
Cantidad de Giros Nacionales disponibles					
D + 0	D + 1	D + 2	D + 3	D + 4	D +> 4

1. Cantidad de Giros Nacionales disponibles: indicar la cantidad de giros nacionales que estuvieron disponibles para ser entregados a su destinatario, dentro de un límite determinado de días hábiles después ser impuestos por el remitente, es decir, cantidad de giros disponibles en D+n, donde D

representa la fecha de entrega del giro por parte del usuario que envía y (n) el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha en que el giro se encuentra disponible para ser entregado al destinatario.

- D+0: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.
- D+1: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- D+2: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+3: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

FORMATO 4.3 CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA (ANEXO 9 FORMATO 3 RESOLUCIÓN CRC 2959 DE 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: NA

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1	2	3	4	5
Tipo de envío	Ámbito	No. de objetos postales entregados en buen estado	No. de objetos postales enviados	No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito
Envíos individuales	Local			
	Nacional			
Envíos masivos	Local			
	Nacional			

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.

- b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
2. **Ámbito:**
 - a. Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
 - b. Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
 3. Número de objetos postales entregados en buen estado: corresponde a los objetos postales entregados al destinatario o devueltos al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido o admitido por el operador postal, es decir objetos que no presentan daño.
 4. Número de objetos postales enviados: corresponde a los objetos postales impuestos por un usuario remitente y admitido por el operador de servicios postales con el fin de que sea transportado, clasificado y entregado a un usuario destinatario, a través de las redes postales del operador.
 5. Número objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

3.3. USUARIOS POSTALES

Se ha evidenciado que la información asociada al reporte de Solicitudes de indemnización contiene un grado de incertidumbre derivado del hecho de que la mayoría de solicitudes de indemnización se encuentran en la categoría Otros y no es posible identificar que se incluye dentro de dicha categoría.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de la Agenda Regulatoria propuesta para 2016 - 2017, contempla un proyecto en el cual se hará un análisis integral de la regulación de usuarios de servicios postales, del cual pueden surgir necesidades de información relacionadas con diferentes aspectos de prestación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone eliminar el reporte periódico del formato relacionado con solicitudes de indemnización, pero aclarando que para evitar traumatismos los operadores deben almacenar y mantener disponible dicha información durante un periodo de 2 años, en caso de que se requiera de forma particular.

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 18 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En relación con el formato de PQRs se cambia la periodicidad y el plazo de reporte como se muestra en el formato siguiente:

FORMATO 5.1 PQRs POSTALES (ANEXO 5 FORMATO 1 RESOLUCIÓN CRC 2959 DE 2010)

Periodicidad: Anual

Discriminación: Trimestral

Plazo: 45 días calendario posteriores al vencimiento del año

1	2	3	4
Tipo de servicio postal	Tipo de PQR	Número de PQRs	Tiempo promedio de respuesta

1. Tipo de servicio postal:
 - a. Mensajería expresa.
 - b. Correo.
 - c. Servicios de giros nacionales y/o internacionales.
2. Tipo de PQR:
 - a. Deficiencia de atención al cliente.
 - b. Incumplimiento en tiempos de entrega.
 - c. Avería del objeto.
 - d. Pérdida del objeto postal.
 - e. Explotación del objeto postal.
 - f. Otros.
3. Número de PQRs: indicar el número de PQR por cada tipo.
4. Tiempo promedio de respuesta: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a la PQR por cada tipo.

3.4 INTERCONEXIÓN POSTAL

Actualmente, dentro del régimen de reporte de información de los operadores postales existen dos formatos de interconexión (ingresos y envíos), frente a los cuales se propone la unión de los mismos, así:

FORMATO 6.1 INGRESOS Y ENVÍOS POR INTERCONEXIÓN (Anexo 2 Formato 4 + Anexo 3
Formato 4. Resolución CRC 2959 de 2010)

Periodicidad: Trimestral

Discriminación: Mensual

Plazo: 30 días calendario posteriores al vencimiento de cada trimestre

1	2					3					4				
	Ingresos					Número total de envíos					Peso total de los envíos				
Ámbito	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg	Mayor a 4Kg y hasta 5Kg
Local															
Nacional															
Internacional															

1. **Ámbito:**
 - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana
 - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
 - c. Internacional: envíos desde Colombia hacia el exterior y viceversa.
2. Ingresos: Se debe indicar el monto total de los ingresos operacionales recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión (sin IVA), expresado en pesos, incluyendo dos cifras decimales. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.
3. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, por ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado.
4. Peso total de los envíos: indicar el peso total exacto expresado en Kilogramos, con dos decimales, de los envíos recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, discriminado por ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado.

3.5 OTROS TEMAS POSTALES

Es de precisar que se identificaron los formatos de infraestructura (Puntos de atención y centros de clasificación) y empleo, los cuales han sido reportados anualmente por los operadores postales.

Teniendo en cuenta la periodicidad del reporte y el bajo uso de la información allí contenida, se propone eliminar el reporte de dichos formatos, pero aclarando que para evitar traumatismos los operadores postales deben almacenar y mantener disponible dicha información durante un periodo de 5 años, en caso de que se requiera de forma particular.

4 CONCLUSIONES SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS POSTALES

Frente al esquema propuesto, es importante tener presente que la unión de formatos permite una validación en sitio, lo que evitará inconsistencias en los reportes de ingresos y envíos al momento de realizar el cargue en el sistema y de igual forma el hecho de contar con cantidades en los formatos de calidad permitirá realizar una validación de información con respecto a la información de envíos reportada por los operadores postales, lo que finalmente redundará en una mayor consistencia de los datos recolectados.

Por lo tanto, los ajustes propuestos al régimen de reporte de información de los operadores postales y con la eliminación de los formatos asociados a la prestación del servicio de mensajería especializada, finalmente se logra una reducción del 52,4% de los formatos, pasando a un régimen de reporte de información postal de 10 formatos.

Finalmente, es importante precisar que la información que hace parte del Régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales es un insumo esencial para el desarrollo de las actividades propias de la CRC, las cuales tienen como fin último el cumplimiento de nuestra función de regular el mercado postal, en aras de promover la libre competencia; es por ello que esta Comisión realizará un seguimiento detallado a la información que es reportada por todos los actores que se encuentran regulados bajo la regulación expedida por la CRC a efectos de ejercer sus funciones misionales.

Actualización de los Regímenes de Reportes de Información – Servicios Postales	Cód. Proyecto: 12000-3-7	Página 21 de 21	
	Actualizado: 15/03/2016	Revisado por: Coordinación Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha: 15/03/2016 Revisión No. 4
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones : Fecha de vigencia: 15/01/2015			