



Bogotá, 15 de Octubre de 2.010

Doctor
CRISTHIAN OMAR LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Bogotá

	COLFECAR	
Radicación	03122	
Fecha	15/10/2010	Hora 16:04:15
Remitente	Jaime Sorzano Serrano	
Destinatario	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	

ASUNTO: Comentarios a Proyectos de Resolución Indicadores de Calidad y Reportes.

Apreciado doctor:

COLFECAR encuentra conveniente la intervención y regulación del Estado en esta materia, sin embargo, encontraría así mismo conveniente, con ajuste a las disposiciones de la UPO, propender por la generación de condiciones de igualdad y de libre competencia entre el Servicio Postal Universal (Operador Postal Oficial) y el de Mensajería Expresa (Operadores Privados), pues estando el primero excluido de esta normatividad se beneficia de privilegios frente a los segundos.

Analizados los documentos de soporte y la coherencia con los estudios y Resoluciones precedentes, se observa un trabajo juicioso y objetivo del servicio postal mundial y doméstico, no obstante, a nuestro juicio, sometemos a la consideración del Ministerio y de la CRC, los siguientes planteamientos y recomendaciones.

Los cuales se hacen bajo el escenario que la Mensajería Expresa, anteriormente Especializada, como mercado reciente y emergente en el ámbito nacional, abierto, competitivo y con un gran peso de informalidad, ratificado esto con estudios del ministerio, y unido a las condiciones propias de nuestro país desde el punto de vista de ordenamiento urbano y rural, infraestructura vial y de transporte, orden público y desarrollo tecnológico, lo que conlleva requerir plazos más amplios para la implementación de mejores prácticas y para el logro de indicadores de calidad de talla internacional.



Soportamos así mismo esta solicitud con base en los comentarios expuestos en sus documentos, en el sentido, que los indicadores y las exigencias de estandarización fueron propuestos con información parcial recibida y de pocos operadores, que si bien son representativos del sector en términos de envíos procesados, no así respecto del universo de operadores autorizados, que no disponen de equivalentes capacidades financieras y de infraestructura para su implementación y cumplimiento de metas, por lo cual limita caracterizar un mercado relevante.

COMENTARIOS

1. Proyecto de Resolución sobre Indicadores de Calidad

Artículos 5 y 9 – Sobre la entrega:

- a) **Trayectos:** Enmarcar los indicadores de calidad y los sistemas de información solo en dos trayectos (local y nacional), puede sesgar los indicadores y los resultados de cumplimiento, debido a que existen destinos, cuyos tiempos de entrega están afectados por condiciones externas al operador, como son itinerarios aéreos o terrestres, según localidad, orden público, distancias, tránsitos, topografía, infraestructura vial, etc., que se conocen en el mercado como Trayectos Especiales y como localidades marginadas que también son atendidas por los Operadores Privados. Aunque su proporción frente al total procesado es baja, es requisito de mercado el servicio y por supuesto tiene eficiencias diferentes, por tanto, solicitamos incluirlos.
- b) **Registros en días hábiles:** Como lo explican en sus documentos soporte, este parámetro mejora lo dispuesto en el Decreto 229/95, porque el cumplimiento en términos de horas se distorsiona y aplica para muy pocos servicios y destinos, pero se requiere de un ajuste profundo e integral a todos los sistemas de información.

Motivo por el cual se solicita conceder un plazo de dos (2) años para su implantación. Igual sucede con la fecha de hora de imposición del envío.



- c) **Fecha de entrega programada:** Por lo indicado, este dato debe ser opcional para el Operador de acuerdo con su oferta comercial (producto-servicio).
- d) **Indicadores de eficiencia:** En la entrega de objetos individuales, además de incluir Trayectos Especiales con un indicador de D+3 al 80% (2010), D+3 al 85% (2011) y D+ 3 al 90% (2012) para iniciar, el nacional debe ser D+2 al 85%, 88% y 90%, local, 90%, 93% y 95%, respectivamente y el internacional a D+4 85% saliente.
- e) **Indicadores de confiabilidad:** Por la exposición de razones comentadas y con base en los promedios registrados en los documentos de soporte, estos indicadores deben iniciar por debajo de los promedios logrados durante el año 2008 por países industrializados, y se propone para envíos individuales al cierre de 2011 del 92%, 94% al 2012 y 98% para el 2013; y para envíos masivos del 90% en 2011, 92% en 2012 y del 96% al cierre del 2013, descontando los efectos que los reprocesos de devolución a remitente o destinatario puedan generar.

Como adopción de las buenas prácticas internacionales y como fomento al desarrollo tecnológico y de mejora en los índices de calidad, la CRC debe plantearle al MTICs., el esquema de bonificaciones al desempeño y cumplimiento de niveles de servicio con cargo al Fondo de Comunicaciones a favor de los operadores, al estilo "Plan EMS" contenido en el benchmarking de su estudio.

Igualmente, debe llevarse a cabo con la cobertura geográfica y el cubrimiento poblacional (zonas marginadas.) que también son cubiertos por los operadores de Mensajería Expresa.

- f) **Modelo Único de Guía:** Debería darse el debate sobre los datos de carácter mandatorio y opcionales, de acuerdo con el origen del servicio y las ofertas comerciales.

Quiere decir, que si bien deben formar parte del formato, algunos datos deben corresponder a la posibilidad de obtenerlo de parte de Servicios Postales (código postal) y del remitente, como son el correo electrónico, el número de teléfono de remitente o destinatario, pues no en todos los casos está disponible; día de entrega programada.



De acuerdo con el proceso de entrega, la Ley 1369/09 en el artículo 3, numeral 2.3, literal, prueba de entrega “es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe”, no exige firma ni nombre legible.

Con respecto a la casilla de “observaciones sobre la entrega”, se considera que si el objeto presenta deficiencias, el remitente no lo recibe y es causa de reclamo y/o indemnización.

Según la cobertura regional de los operadores, la exigencia de colocar en la guía u otros documentos una línea única gratuita de servicio a cliente resulta inconveniente y onerosa, además de existir información disponible en la página web del operador hay líneas de contacto locales, oficinas de procesamiento y centros de atención por localidad.

Se requiere revisar el tiempo establecido del mecanismo para suministrar las copias de las pruebas de entrega, pues dependiendo de la cobertura regional del operador, éstas solo podrán estar disponibles en la web hasta el segundo día después de efectuada la entrega de acuerdo con el tiempo de entrega según trayecto, por efectos del proceso de digitalización.

En relación con el tamaño de la Guía, se propone adoptar para la guía de Documentos Masivos el tamaño de 8,5 cms x 7 cms, en razón a la optimización de papel, costo y productividad en la operación de alistamiento y emparejamiento con los envíos derivado de los volúmenes y los tiempos de proceso, tanto de impresión de formato y variable como de digitalización, archivo, espacio físico y en disco duro del mismo.

Relativo al peso de Mensajería Masiva Expresa, se reitera la solicitud expresada en consenso por los diferentes actores del servicio postal que éste debe ser expresado en gramos.

g) Artículo 12 – Motivos de Devolución: Aunque por lo expresado al inicio respecto de la idiosincrasia nacional y las condiciones de ordenamiento territorial, la experiencia ha obligado a los operadores a implementar un amplio abanico de causales, muchas de ellas exigidas por los impositores, se encuentra viable su estandarización, sin embargo, se considera que en la “causal otros” pueden incluirse todas aquellas diferentes que forman parte de la práctica comercial.



h) 2.- Proyecto de Resolución sobre Reportes de Información

En virtud de lo expuesto sobre el proyecto arriba referido, se insiste en incluir los trayectos especiales.

Finalmente, COLFECAR reitera la posición expresada en comunicaciones anteriores sobre el parámetro de peso, en el sentido, que a partir de dos (2) kilogramos la distribución se convierte en logística de transporte que solo puede realizarse con recursos y medios diferentes a los de mensajería a pie, bicicleta o motocicleta y que su contenido corresponde a objetos diferentes a comunicaciones e impresos de toda índole.

Atentamente



JAIME SORZANO SERRANO
Presidente Ejecutivo

Colfecar

El camino para llegar más lejos