

Bogotá D.C., 26 de Abril de 2.011

	COLFECAR	
Radicación	00246	
Fecha	27/04/2011	Hora 14:07:34
Remitente	Jaime Sorzano Serrano	
Destinatario	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	

Doctor
CRISTHIAN OMAR LIZCANO
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
K 7 No. 77 07 piso 9 – Ed. Torre Siete 77
calidadpostal@crcom.gov.co
Fax 3198301
Ciudad

ASUNTO: Comentarios a Proyectos de Resolución Indicadores de Calidad y Reportes – Versión Abril 2011.

Respetado director,

COLFECAR, en representación de sus empresas afiliadas prestadoras del servicio Postal privado se permite exponer sus aportes y comentarios adicionales al proyecto en referencia, y así mismo ratificar algunas de sus apreciaciones planteadas en la validación del proyecto inicial.

De la misma manera reiteramos de manera respetuosa, nuestra solicitud de ampliar el plazo para el cumplimiento de estos indicadores hasta el primero de enero de 2012, en razón a los ajustes y cambios que se requieren hacer tanto en los sistemas de información como en los procesos operativos para su estandarización e implementación.

COMENTARIOS:

1. Comentarios al Documento Soporte:

Tabla 1 (página 12), en la cual se describen las diferencias fundamentales entre la Mensajería Especializada, y la Mensajería Expresa.



Se omitió indicar lo relacionado con un aspecto vital en los servicios, puesto que en el artículo 6° del Decreto 229/95, se establece "...*exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, recolección y entrega personalizada de envíos de correspondencia y demás objetos postales,...*", (el subrayado es nuestro).

Requisito éste que afectará el nivel de eficiencia y eficacia, por cuanto la entrega debe efectuarse directamente al destinatario, lo cual puede dar lugar a más de un intento de entrega, y/o a realizar cita previa.

Esta exigencia puede aplicar para este régimen o para el de Expresa en aquellos servicios que se pacten con los clientes bajo la modalidad de personalizada.

Debemos recordar que de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, la palabra **personal** indica que es perteneciente o relativo a la persona, propio o particular de ella, y **personalizar** es dar carácter personal a algo, razón por la cual la entrega en el domicilio del destinatario no procede y en consecuencia los indicadores de entrega en el primer intento estarían muy por debajo de la meta propuesta del 90% para el inicio del primer ciclo 2011.

Existe otro factor que afecta la medición del indicador (D+1) y tiene que ver con las devoluciones por responsabilidad del usuario (sea remitente o destinatario), por ejemplo: "No hay quién reciba o cerrado" que cabe en la causal "otros" y que es una situación generaliza en la actividad diaria, ó "dirección errada" que puede ser incompleta, casos que requieren de confirmación, por tanto, la efectividad estaría sobre el resultado de D+2 en adelante.

Lo anterior implicaría que se debieran descontar estas devoluciones para la medición del indicador.

Aunque pudiera entenderse razonable la explicación sobre manejo de "tiempos medios o promedios" en los porcentajes de cumplimiento, se debe considerar también la incidencia y el sesgo que puede generar en aquellos operadores en forma individual en virtud de la cobertura y cubrimiento dado que quienes son de vocación local o regional eventualmente tendrían mejores resultados que aquellos con cobertura nacional. Motivo por el cual ratificamos nuestra solicitud de incorporar un tercer trayecto como especial, donde intervienen factores exógenos al operador.

2. Proyecto de Resolución sobre Indicadores de Calidad

2.1. Artículo 3. Definiciones:

- 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 como se indicó, 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 y por supuesto tiene eficiencias diferentes, por tanto, solicitamos incluirlos.
- b) **Registros en días hábiles:** Se requiere de un ajuste profundo e integral a todos los sistemas de información, motivo por el cual se solicita conceder un plazo hasta Enero de 2012 para su implantación. del envío, dado que existen aplicativos locales en los puntos de servicio que deben integrarse al sistema centralizado de procesamiento y trazabilidad.

2.2. Artículos 7º y 14º - Tiempos de Entrega:

Indicadores de eficiencia: Según los argumentos expuestos, solicitamos para la entrega de objetos individuales y masivos Locales, iniciar el año 2012 con el 85% para D+1, para el 2013 con el 90% y para el 2014 con el 97% y para Nacional con D+2 el 80%, 85% y 95%, respectivamente.

Incluir Trayectos Especiales con un indicador de D+3 al 80% (2012), D+3 al 85% (2013) y D+ 3 al 90% (2014) y el internacional a D+4 85% saliente.

Para que estos indicadores sean coherentes con la realidad de la operación, solicitamos tener en cuenta nuestra recomendación de excluir para el cálculo las devoluciones a cargo de los usuarios en el primer intento.

Ha de tenerse en cuenta, que dentro del régimen de Expresa, estas mediciones deberán ajustarse a futuro a las condiciones pactadas con los clientes de forma individual para que los indicadores reflejen la realidad de cumplimiento.

Por ello, el plazo de transición o implementación solicitado cobra mayor justificación.

2.3. Artículo 8º -Indicadores de confiabilidad:

Se propone para envíos individuales al cierre de 2012 del 95%, 97% al 2013 y, 98% para el 2014; y para envíos masivos del 92% en 2012, 95% en 2013 y del 97% al cierre del 2014.

2.4. 9º -Modelo Único de Guía y Prueba de Entrega:

- a) Por razones de responsabilidad legal, se debe excluir de la Guía y de la Prueba de Entrega la posibilidad de registrar "Número de Tarjeta de Identidad"
- b) El Código Postal debe ser opcional mientras el Operador Postal Oficial efectúa la implementación y la divulgación a los demás operadores.
- c) De acuerdo con el proceso de entrega, la Ley 1369/09 en el artículo 3, numeral 2.3, literal, prueba de entrega, establece que "es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe", no exige firma ni nombre legible.
- d) 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. Además existe otro argumento y es que ello permite la posibilidad que quien recibe, así el objeto esté en condiciones adecuadas de empaque y embalaje, abra el envío y después se retracte dejando en entre dicho al mensajero que realiza la entrega. Un caso particular se refiere a notificaciones de entidades gubernamentales.
- e) Es necesario se aclare lo relativo a la copia de la Guía a partir del mismo día de la recepción del objeto postal, dado que las operaciones en línea y tiempo real, son escalables según la infraestructura y cobertura del operador postal, resultando económicamente inviable implementar una plataforma tecnológica que permita cumplir esta exigencia para el 100% de los envíos recibidos y procesados en el día. Es posible al día siguiente de la imposición local o al segundo día expedir un reporte escrito de la trazabilidad del envío, más no de la guía como tal.

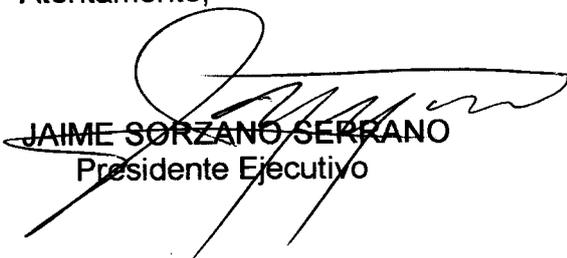


- f) En línea con lo anterior, el proceso de digitalización es igualmente escalable regionalmente y se surte una vez haya concluido el ciclo de entrega o devolución, que debe ser concordante con los parámetros de tiempo de entrega ya descritos de (D+n), por tanto, la disponibilidad de la Prueba de Entrega en forma digital, deberá ser (D+n) + 2. El reporte de trazabilidad, estará disponible, en algunos casos en la medida del proceso y en otros a inicio del día con respecto al cierre del día anterior, conforme el nivel de sistematización que tenga el operador.

2.5. Artículo 34 – Tiempo de Implementación.

En virtud de lo expuesto, de manera respetuosa se solicita ampliar el plazo para que su implementación se aplique al partir del 1º de Enero de 2012.

Atentamente,


JAIME SORZANO SERRANO
Presidente Ejecutivo

Colfecar

El camino para llegar más

GRC	
Radicación: 	
* 2 0 1 1 3 1 6 5 8 *	
Fecha:	2011/04/27 02:54:34 P.M.
Remitente:	COLFECAR
Anexos:	Carrera 29 # 39 A 47
Asunto:	COMETARIOS A PROYECTOS DE RESOLUCION INDICADORES DE CALIDAD Y REPORTES DE VERSION ABRIL 2011. E-mail: info@colfecar.org

Bogotá D.C., Colombia