



Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal

Propuesta regulatoria

Regulación Postal

Septiembre de 2010



ÍNDICE DE CONTENIDO

1 ANTECEDENTES	11
2 COMPETENCIAS DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES	13
2.1 FACULTADES DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA.....	19
2.2 FACULTADES DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO	21
2.3 RÉGIMEN SANCIONATORIO POR INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN QUE EXPIDA LA CRC EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.	24
3 LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD.....	24
3.1 MEDICIÓN DE LA CALIDAD	26
3.2 FIJACIÓN DE METAS.....	26
3.3 RÉGIMEN DE INCENTIVOS	27
4 PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD.....	27
4.1 UNIÓN POSTAL UNIVERSAL.....	27
4.1.1 Marco normativo.....	27
4.1.2 Servicio postal internacional – calidad global y regional.....	30
4.1.3 Servicio EMS.....	33
4.2 UNIÓN EUROPEA	37
4.2.1 Marco legal.....	38
4.2.2 Normas del Comité Europeo para la Regulación Postal.....	40
4.2.3 Sistema UNEX: Sistema de Monitoreo Externo.....	42
4.2.4 Casos seleccionados.....	44
4.2.4.1 Irlanda	44
4.2.4.1.1 Marco normativo.....	45
4.2.4.1.2 Indicadores de calidad.....	47
4.2.4.1.3 Indicadores de la UPU	50
4.2.4.2 Reino Unido.....	51
4.2.4.2.1 Marco normativo.....	51

4.2.4.2.2 Indicadores de calidad.....	55
4.2.4.2.3 Indicadores de la UPU	56
4.2.4.3 España	56
4.2.4.3.1 Marco normativo.....	57
4.2.4.3.2 Indicadores de calidad.....	60
4.2.4.3.3 Indicadores de la UPU	63
4.2.4.4 Portugal	64
4.2.4.4.1 Marco normativo.....	64
4.2.4.4.2 Indicadores de calidad.....	67
4.2.4.4.3 Indicadores de la UPU	70
4.2.4.5 Hungría.....	71
4.4 ARGENTINA.....	73
4.4.1 Marco normativo.....	73
4.4.2 Indicadores de calidad.....	75
4.4.2.1 Indicadores de calidad en el orden nacional.....	75
4.4.3 Indicadores de la UPU.....	78
4.5 CONCLUSIONES.....	79
5. PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD EN SERVICIOS POSTALES	
DE PAGO.....	79
5.1 UNIÓN POSTAL UNIVERSAL.....	79
5.2 BRASIL.....	80
5.3 ESPAÑA.....	81
5.4 CANADÁ.....	81
5.5 ESTADOS UNIDOS	82
5.6 HONG KONG	84
5.7 JAPÓN.....	85
5.8 CONCLUSIONES.....	85
6 PRÁCTICAS INTERNACIONALES RESPECTO DE LA CONFIABILIDAD.....	86
6.1 UNIÓN POSTAL UNIVERSAL.....	86
6.1.1 Definiciones.....	86
6.1.2 Motivo de devolución.....	87
6.1.3 Prueba de entrega.....	87
6.2. CASOS INTERNACIONALES.....	89
6.2.1 Argentina.....	89

6.2.2 Reino Unido.....	92
6.2.3 Canadá.....	95
7. ANÁLISIS INFORMACIÓN REPORTADA POR LOS OPERADORES POSTALES.....	101
7.1 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.....	102
7.1.1 Tiempo promedio de entrega o tiempo promedio de tránsito.....	103
7.1.2 Porcentaje de envíos entregados dentro de un límite determinado de días hábiles.....	106
7.2 CONFIABILIDAD.....	108
7.2.1 Guía.....	108
7.2.2 Recolección a domicilio.....	110
7.2.3 Rastreo.....	112
7.2.4 Pruebas de entrega.....	114
7.2.4.1 Ejemplos de los diferentes modelos de prueba de entrega.....	114
7.2.4.2 Motivos de devolución.....	116
7.2.5 Indicadores de confiabilidad.....	119
7.3 SERVICIOS POSTALES DE PAGO.....	120
7.3.1 Tipos/clases de servicios prestados.....	120
7.3.2 Medición de indicadores de calidad.....	121
8. PROPUESTA REGULATORIA	121
8.1 PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	122
8.1.1. Velocidad.....	122
8.1.2. Confiabilidad.....	124
8.1.2.1 Modelo Único de Prueba de entrega para los Servicios de Correo.....	125
8.1.2.2 Guía y Modelo Único de Prueba de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa.....	125
8.1.2.3 Motivos de devolución.....	128
8.1.2.3.1 Servicios de Correo	128
8.1.2.3.2 Servicios de Mensajería Expresa	128
8.1.2.3 Intento de entrega.....	129
8.1.2.4 Objeto no distribuible	130
8.1.2.5 Rastreo	131
8.1.2.6 Procedimiento en caso de avería	132
8.1.2.7 Recolección a domicilio	133
8.1.2.8 Indicadores de confiabilidad.....	134
8.2 SERVICIOS POSTALES DE PAGO	135
8.2.1. Velocidad.....	135

8.2.2. <i>Confiabilidad</i>	135
8.2.2.1 Prueba de admisión	135
8.2.2.2 Prueba de entrega	136
8.2.2.2.1 Motivos de devolución	137
8.2.2.3 Rastreo	138
8.2.2.4 Entrega	138
8.2.2.5 Integridad del giro	138
8.2.2.6 Pérdida del giro postal.....	138
8.3 DEBER DE INFORMACIÓN	139
8.4 COMENTARIOS DEL SECTOR	139
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	142
A. SISTEMA DE MEDICIÓN UNEX	142
A.1 OPERADORES POSTALES MIEMBROS	142
A.2 RESULTADOS DE LAS MEDICIONES EN EUROPA	143
A.2.1 Metodología.....	143
A.2.2 Resultados	144
B. OTRAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD	156
B.1 ESTADOS UNIDOS	156
B.1.1 Indicadores de calidad del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS)	156
B.1.2 Indicadores de la UPU.....	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativo Decreto 229 de 1995 y Ley 1369 de 2009	20
Tabla 2. UPU Resultados Región a Región, 2004.....	31
Tabla 3. UPU Resultados Región a Región, 2005.....	31
Tabla 4. UPU Resultados Región a Región, 2006.....	31
Tabla 5. UPU Resultados Región a Región, 2007.....	32
Tabla 6. Porcentaje Mundial de Objetos Entregados dentro de los 5 días siguientes al Envío (J+5), Excluidos Fines de Semana	32
Tabla 7. Códigos de eventos rastreables EMS	35
Tabla 8. Estándares del Comité Europeo para la Regulación Postal.....	40
Tabla 9. Reino Unido: Resultados indicadores de calidad Trimestre 2 2009/2010	56
Tabla 10. España: Comparativo Decretos 1829/1999 y 503/2007	59
Tabla 11. España: Calidad en productos nacionales (auditoría interna)	61
Tabla 12. España: Calidad en productos nacionales (Sistema SPEX)	62
Tabla 13. España: Calidad en productos internacionales (D+1) (Sistema UNEX)	63
Tabla 14. España: Calidad en productos internacionales (D+3)	63
Tabla 15. Portugal: Segmentación mercado postal.....	64
Tabla 16. Portugal: Indicadores de calidad 2001/2010	65
Tabla 17. Portugal: Resultados de Indicadores de Calidad 2009.....	68
Tabla 18. Portugal: Comparativo Indicadores de Calidad Marzo y Abril de 2010.....	69
Tabla 19. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de cartas prioritarias domésticas (2005-2008)	71
Tabla 20. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de cartas no prioritarias domésticas (2005-2008)	71
Tabla 21. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de paquetes domésticos (2005-2008).....	72
Tabla 22. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo promedio de espera de diferentes oficinas a la hora más ocupada (2004-2008).....	72
Tabla 23. Hungría: Índices de servicios postales, número de piezas no enviadas	72
Tabla 24. Hungría: Índices de servicios postales, piezas postales perdidas 2003 – 2008.....	72
Tabla 25. Hungría: Índices de servicios postales, número de piezas dañadas	73
Tabla 26. Argentina 2007 (Todos tipos de servicio: carta simple y estándar medido: correo local)	76
Tabla 27. Argentina 2008 (Todos tipos de servicio: carta simple y estándar medido: correo local)	77

Tabla 28. Tiempo de entrega Mensajería Expresa	103
Tabla 29. Tiempo de entrega Mensajería Expresa	103
Tabla 30. Zonas geográficas para entrega internacional	104
Tabla 31. Servicios Postales Nacionales - Mensajería Expresa	105
Tabla 32. Ámbito Local – Mensajería Expresa – Envíos Individuales.....	106
Tabla 33. Ámbito Local – Mensajería Expresa – Envíos Masivos.....	107
Tabla 34. Ámbito Nacional – Mensajería Expresa – Envíos Individuales	107
Tabla 35. Ámbito Nacional – Mensajería Expresa – Envíos Masivos.....	107
Tabla 36. Ámbito Internacional – Mensajería Expresa – Envíos Individuales	107
Tabla 37. Confiabilidad en Mensajería Expresa – Envíos Individuales	119
Tabla 38. Confiabilidad en Mensajería Expresa – Envíos masivos.....	120
Tabla 39. Operadores postales que integran UNEX	142
Tabla 40. Tiempos promedio de entrega (días) entre países europeos seleccionados 1994-2009.	144
Tabla 41. Estados Unidos Resultados de desempeño del servicio EXFC por Trimestre 2007	157
Tabla 42. Estados Unidos: Satisfacción del Consumidor por Trimestre 2007	157
Tabla 43. Estados Unidos: Cobertura de las áreas de medición de los indicadores	159

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mercado postal español.....	60
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Porcentaje de Desempeño de la Unión Europea en la entrega dentro de los tres días siguientes al envío (J+3) 1994-2009.....	44
Gráfica 2. Irlanda: Entrega nacional al siguiente día (D+1) 2003-2009	48
Gráfica 3. Irlanda: Entrega nacional al siguiente día (D+1) por trimestre 2003-2009.....	49
Gráfica 4. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1996.....	146
Gráfica 5. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1997.....	147
Gráfica 6. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1998.....	148
Gráfica 7. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1999.....	149
Gráfica 8. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2000.....	150
Gráfica 9. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2001.....	151
Gráfica 10. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2002.....	152
Gráfica 11. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2003.....	153
Gráfica 12. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2004.....	154
Gráfica 13. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2005.....	155
Gráfica 14. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2006, 2007 y 2008.....	156
Gráfica 15. Estados Unidos: Días promedio de envío por tipología período 2004-2009.....	158
Gráfica 16. Estados Unidos: Área Metropolitana de Nueva York.....	160
Gráfica 17. Estados Unidos: Área Nororiental	161
Gráfica 18. Estados Unidos: Área Oriental	162
Gráfica 19. Estados Unidos: Área Occidental	163
Gráfica 20. Estados Unidos: Área Pacífico	164

Gráfica 21. Estados Unidos: Área Suroccidental	165
Gráfica 22. Estados Unidos: Área Suroriental	166
Gráfica 23. Estados Unidos: Área de los Grandes Lagos.....	167
Gráfica 24. Estados Unidos: Área de la Capital (Washington D.C.)	168
Gráfica 25. Estados Unidos: Área Nacional	169

INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS POSTALES DIFERENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

1 ANTECEDENTES

El origen en Colombia de los servicios postales tiene su cimiento en la antigua Dirección General de Correos y Telégrafos. En el año de 1914, la Ley 76 confirió facultades al Presidente de la República para que suprimiera la mencionada dirección y asignara las funciones y responsabilidades al ministerio que creyera más conveniente, por lo que se creó el Ministerio de Correos y Telégrafos, el cual asumió dichas responsabilidades. Varios años más tarde, en 1963, se creó la Administración Postal Nacional – ADPOSTAL, como instituto descentralizado y posteriormente, en 1992 se transformó en Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Nacional, vinculada al Ministerio de Comunicaciones, dedicada a la prestación y explotación económica de los servicios postales y reestructurada mediante el Decreto 2124 de 1992.

El Artículo 37 de la Ley 80 de 1993¹, estableció el régimen de concesiones y licencias de los servicios postales, los cuales comprenden la prestación de (i) los servicios de correo² y (ii) del servicio de mensajería especializada³. Este régimen, señaló que la prestación de los servicios de correos se concedería mediante contrato, a través del procedimiento de selección objetiva de que trata la citada Ley, mientras que la prestación del servicio de mensajería especializada se concedería directamente mediante licencia. A su vez, el término de duración de las concesiones para la prestación de los servicios postales, no podría exceder de cinco (5) años, pudiendo ser prorrogado antes de su vencimiento por igual término.

Posteriormente, el Decreto 229 de 1995, por el cual se reglamenta el Servicio Postal, definió que para la prestación del servicio de correo nacional e internacional se requiere de concesión otorgada por el Ministerio de Comunicaciones, conforme a lo establecido en los artículos 13 y siguientes del citado decreto. Por otra parte, se definieron los servicios de mensajería especializada, como

¹ "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"

² Se entiende por servicio de correo la prestación de los servicios de giros postales y telegráficos, así como el recibo, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales transportados vía superficie y aérea, dentro del territorio nacional. El servicio de correo internacional se prestará de acuerdo con los convenios y acuerdos internacionales suscritos con la Unión Postal Universal y los países miembros.

³ Se entiende por servicio de mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia a las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la

aquellos que son prestados por parte de operadores públicos y privados a través de una red postal, independiente de la red postal oficial existente para la operación de ADPOSTAL, los cuales exigen la aplicación de características especiales para la recepción, recolección y entrega de los envíos.

No obstante lo anterior, el Gobierno Nacional identificó la existencia de una serie de deficiencias en la prestación del Servicio Postal Universal que se derivaban entre otros, del escaso conocimiento de la cobertura y el costo de la prestación del servicio y de las dificultades que afrontaba el operador nacional para la financiación del mismo, como producto de múltiples factores dentro de los cuales se destacan la competencia desleal, la presencia de operadores ilegales y la escasa competitividad del operador en el mercado (Frontier Economics, 2004). En consecuencia, se expidió el Documento CONPES 3082 del año 2000 *“Estrategias para la reestructuración y modernización de los servicios postales”*, en el cual se efectuaron cuatro (4) recomendaciones, dentro de las cuales se destacan las dos (2) primeras: 1) Aprobar la Política y Plan de Acción presentados en el respectivo documento y 2) Encargar al Ministerio de Comunicaciones la elaboración y presentación de un Proyecto de Ley que busque desarrollar la Agenda de Reforma y Plan de Acción en el Sector postal expuestos en el citado documento.

Posteriormente, se expidió otro Documento CONPES, el No. 3440 de 2006 *“Lineamientos de política para reestructurar el sector postal colombiano”* cuya recomendación No. 2 establecía el impulso a una ley postal: *“Promover el trámite de un proyecto de Ley Postal ante el Congreso de la República, encaminado a establecer el régimen legal del sector postal colombiano y definir aquellos aspectos que no puedan ser reglados en desarrollo de la estrategia de corto plazo a que se hace referencia en las recomendaciones 2i) y 2ii). Se sugiere presentar este proyecto de Ley ante el Congreso de la República durante el segundo semestre de 2006.”*

En este escenario, surgió la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 *“Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”*, la cual señala el régimen general de prestación de los servicios postales.

Dentro de la mencionada ley, el legislador colombiano otorgó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la función de regular el mercado postal, con el propósito de promover la competencia de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y en particular le

recepción, recolección y entrega personalizada de los objetos transportados, vía superficie y aérea, en el ámbito nacional y en conexión con el exterior.

concede la facultad de determinar los parámetros bajo los cuales se regirá la prestación de los servicios. Lo anterior se precisa en los numerales 3 y 4 del artículo 20 de la Ley, así:

“Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:

(...) 3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.

4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios (...).”

El presente documento desarrolla la propuesta regulatoria de la Comisión en relación con la definición de los parámetros de calidad de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal (SPU). La estructura del documento consta de ocho capítulos. En el primero, que corresponde al presente capítulo, se presentan los antecedentes. En el segundo acápite, desde el punto de vista jurídico se analizan las competencias de la CRC en materia de regulación de la calidad de los servicios postales. Una breve presentación de los conceptos teóricos de calidad se efectúa en el tercer capítulo. Las secciones cuarta, quinta y sexta contemplan una revisión de las prácticas internacionales en el tema de calidad en los servicios postales y postales de pago así como respecto de la confiabilidad. En el capítulo siete, se analiza la información reportada por los operadores postales respecto de los indicadores de calidad y de confiabilidad. Finalmente, la propuesta regulatoria resultante de todo el análisis previo, se presenta en el capítulo octavo.

2 COMPETENCIAS DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

Con respecto a la calidad de los servicios postales, el Artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, señala que tales servicios son un servicio público cuya prestación está sometida a la **regulación**, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de **calidad**, eficiencia y universalidad.

Dentro de los objetivos de intervención del Estado en los servicios postales⁴ relacionados con la calidad se encuentran entre otros, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de estos servicios así como estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los mismos.

Según lo expuesto, la titularidad estatal y el atributo de servicio público que marcan a los servicios postales, comportan un alto grado de intervención por parte del Estado, uno de cuyos instrumentos, es precisamente la posibilidad de prever un determinado régimen de calidad para esta actividad y unas competencias asignadas a ciertas entidades para llevar a cabo esta tarea de intervención.

Con respecto a las competencias de la CRC referidas al tema de regulación de la calidad de los servicios postales, el artículo 11 de la citada Ley, establece que la Comisión es la entidad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los servicios postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU).

Frente a esto último, se destaca que el Artículo 18 de la Ley 1369 de 2009 encomendó al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecer las políticas especiales y el cubrimiento del Servicio Postal Universal prestado por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

En cuanto a los Servicios de Correo, que por definición legal⁵ son prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, es de indicar que éstos pueden coincidir o no con el SPU, dependiendo de lo que al respecto defina el Ministerio de TIC, y en esa medida la CRC tendría competencia para regular las respectivas modalidades de esos Servicios de Correo y, por ende, el correspondiente régimen de calidad, si se llegare a determinar que alguno de los Servicios de Correo no forman parte del SPU.

Continuando con las competencias atribuidas a la CRC en materia de calidad de los servicios postales, los numerales 3, 4 y 8 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, establecen lo siguiente:

⁴ Artículo 2° de la Ley 1369 de 2009.

⁵ Ley Postal, artículo 3, numeral 2.1 "**Servicio de Correo.** Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo (...)"

“Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:

(...)

3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.

Según esta norma, le corresponde a la CRC expedir la regulación de carácter general y particular relativa a los parámetros de calidad de los Servicios Postales, esto es, deberá establecer los datos o factores que serán tenidos en cuenta como necesarios para analizar o valorar una situación⁶, en este caso: La calidad de los Servicios Postales.

Debe tenerse en cuenta que tanto esta función como la contenida en el numeral 4° que se expone a continuación, deben interpretarse de manera sistemática con lo previsto en el artículo 11 de la Ley en comento, que como ya se mencionó, faculta a la CRC para expedir los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.

4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios (...)

En desarrollo de lo anterior, por una parte, la CRC puede establecer indicadores y metas de calidad y eficiencia de los Servicios Postales diferentes a los comprendidos dentro del SPU de manera general y de otra parte, podrá imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios, lo cual podrá hacerse bien sea a través de actos de carácter general en la medida que la regulación de calidad vaya dirigida a alguna clase de servicio postal en especial o a través de actos de carácter particular cuando la regulación afecte a operadores postales determinados, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes⁷.

(...)

⁶ Definición de parámetro, según el Diccionario de la Real Academia Española.

8. Establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales.

Como antecedente normativo relacionado con las pruebas de entrega de los servicios postales, se resalta el Decreto 1418 de 1945 por el cual *“Se reglamentan los servicios nacionales de Correos, Telégrafos y Teléfonos”* en su Título II “Ramo de correos” el cual contenía disposiciones relacionadas con los “avisos de recibo”, los cuales fungían como la hoy denominada prueba de entrega.

Del análisis jurídico se encuentra que dicho Decreto fue derogado por la Ley 1369 de 2009, pues en este caso se trata de una derogatoria orgánica, la cual opera cuando una nueva ley regula íntegramente la materia a que la anterior disposición se refería. Con respecto a la prueba de entrega, es importante señalar que ésta ya fue definida en el artículo 3, numeral 2.3, literal e de la citada Ley, por una parte, y por la otra, el artículo 22, numeral 8 establece que le corresponde a la CRC establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que aún cuando las disposiciones contenidas en el Decreto 1418 de 1945 referentes al “aviso de recibo” no sean contrarias a la Ley 1369 de 2009, no por ello están vigentes, pues el propósito de ésta ley fue reglamentar íntegramente la materia y por lo tanto, opera la derogatoria orgánica de las disposiciones precedentes así no haya incompatibilidad entre éstas y las de la ley nueva.⁸

Teniendo en cuenta las consideraciones previas, de conformidad con la función asignada por el numeral 8 del Artículo 20 de la Ley 1369, la CRC cuenta con la facultad para establecer el modelo único de las pruebas de entrega, el cual, según dicho artículo, debe contener los motivos de devolución de acuerdo con las normas internacionales.

La Ley 1369 de 2009 en el artículo 3 numeral 2.3, al definir el servicio de *Mensajería Expresa*, señala que este servicio postal urgente exige la aplicación y adopción de características especiales

⁷ Artículo 19, Ley 1369 de 2009.

⁸ Corte Constitucional, Sentencia C-634/96. Magistrado Ponente: Dr. Fabio Morón Díaz. “La derogatoria puede ser expresa, tácita por reglamentación integral (orgánica) de la materia, sucediendo la primera cuando la nueva ley suprime formal y específicamente la anterior; la segunda, cuando la ley nueva contiene disposiciones incompatibles o contrarias a las de la antigua, y la tercera, cuando hay una ley que reglamenta toda la materia regulada por una o varias normas precedentes, aunque no haya incompatibilidad entre las disposiciones de éstas y las de la ley nueva.”

para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta 5 kilogramos⁹. Así mismo, establece que el servicio de *Mensajería Expresa* debe contar entre otras características, con una **prueba de entrega**, que es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe, con lo cual le otorga el derecho a los usuarios remitentes y destinatarios, de poder contar con un medio que de información que demuestre que el objeto postal se entregó por parte de un operador de servicios postales.

No obstante lo anterior, la competencia de la Comisión para el establecimiento del modelo único de prueba de entrega es genérica y no se encuentra limitada a un servicio específico, por lo tanto, cualquier operador de servicios postales que quiera implementar dicha prueba deberá seguir el modelo establecido por esta Comisión.

Ahora bien, ¿en qué se traduce la función de la CRC de establecer el modelo único de pruebas de entrega?. Quiere ello decir, que la Comisión está facultada para determinar el modelo único, entendido éste como el punto de referencia que se reproducirá con características y elementos específicos, que serán ajustados a las particularidades de cada servicio postal y cuya función será comprobar la entrega efectiva de los objetos postales enviados a través de las redes postales de los diferentes servicios.

La connotación de “único” que le da la Ley al modelo de pruebas de entrega que establezca la CRC, quiere decir que no será válido que los operadores de servicios postales adopten o implementen otro modelo diferente al definido por la Comisión. Así mismo, se resalta la voluntad del legislador de estandarizar el modelo de pruebas de entrega de los servicios postales, lo cual se ajusta a las prácticas internacionales sobre el particular y a los postulados de la UPU, como se verá más adelante, lo cual sin duda alguna, significa transparencia y unificación de la información que se brinde a los usuarios de los servicios postales.

Atendiendo la remisión que hace la Ley 1369 de 2009 a los motivos de devolución contenidos en disposiciones internacionales, el modelo que establezca la CRC debe tener en cuenta los motivos dispuestos por la UPU.

El modelo de prueba de entrega debe ser claro, conciso, debe contar con información respecto de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe y, en los eventos de devolución debe

⁹ El peso máximo hasta de 5 kilogramos será reglamentado por la CRC.

contar con dichos motivos, para tal fin, la Comisión en ejercicio de sus facultades, puede establecer parámetros relacionados con el tamaño de la letra¹⁰, dimensiones del documento que contenga la prueba de entrega, entre otros, los cuales permitan el cumplimiento de las características antes mencionadas y que en todo caso, redundarán en beneficios a los usuarios de los servicios postales.

El artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, introduce como aspecto novedoso frente al régimen anterior la retención documental de “Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.”

Acorde con lo anterior, los operadores postales deben guardar los documentos soporte de entrega y todos aquellos relacionados con la prestación del servicio por un período de tres (3) años contados a partir de la expedición de éstos, sin perjuicio de otros términos establecidos en normas especiales, v.g. los relacionados con los deberes y papeles del comerciante (Artículo 19 Numeral 4º del Código de Comercio): Conservar con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 2620 de 1993, por el cual se reglamenta el procedimiento para la utilización de medios técnicos adecuados para conservar los archivos de los comerciantes).

En todo caso, los operadores deberán garantizar la reproducción exacta de las guías, pruebas de entrega y demás documentos relacionados con la prestación del servicio, una vez sean destruidos pasado el término de los tres (3) años.

Lo anterior, encuentra su razón de ser en aras de la protección a los usuarios de los servicios postales, entre otras razones, pues constituye la garantía para éstos de obtener los soportes respectivos de las pruebas de entrega y los demás documentos relacionados, para efectos del trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Adicionalmente, esta norma se

¹⁰ A manera de ejemplo, en el artículo 9 de la Resolución CRT 1732 de 2007, por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, se estableció que los contratos y **cualquier otra información suministrada por el operador** sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del suscriptor y/o usuario.

encuentra en el Título VI de la Ley 1369 de 2009, el cual establece los derechos y deberes de los usuarios, lo cual reafirma lo antes expuesto.

2.1 Facultades de la CRC en materia de regulación de la calidad del servicio postal de Mensajería Expresa

Como ya se anotó, el presente análisis está referido al régimen de calidad aplicable a los servicios postales de Mensajería Expresa. Respecto de los parámetros de calidad de los servicios de Mensajería Expresa el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 (Ley Postal) establece lo siguiente:

"2.3 Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:

a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.

b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.

c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.

d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.

e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega."

El servicio de Mensajería Especializada hoy denominado de Mensajería Expresa, fue definido en el artículo 6° del Decreto 229 de 1995, cuyas características no sufrieron mayor variación con la expedición de Ley 1369 de 2009, no obstante para efectos del presente análisis es preciso determinar cuáles son las diferencias que apareja la nueva Ley en materia de parámetros de calidad de este servicio:

Tabla 1. Comparativo Decreto 229 de 1995 y Ley 1369 de 2009

Mensajería Especializada Decreto 229 de 1995	Mensajería Expresa Ley 1369 de 2009	Diferencias
Registro individual de cada envío. Todo envío de mensajería especializada debe tener un número de identificación individual.	Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.	El registro individual, según la Ley 1369 de 2009, cumple con las veces de admisión o guía, mientras que el Decreto 229 de 1995 establece la admisión o guía con todos los elementos que debe contener.
Recolección a domicilio. Si el cliente lo solicita, el servicio de mensajería debe efectuar la recolección en el domicilio del usuario o cliente solicitante.	Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.	No sufre modificación alguna.
Admisión. El servicio de mensajería debe expedir un recibo de admisión o guía, por cada envío, en el cual debe constar: <ul style="list-style-type: none"> Número de identificación del envío. Fecha y hora de admisión. Peso del envío en gramos. Valor del servicio. Nombre y dirección completa del remitente y destinatario. Fecha y hora de entrega. 		La Ley 1369 de 2009, contempla que el registro individual hará las veces de admisión o guía. Adicionalmente no establece los elementos que debe contener tal registro individual.
Curso del envío. Todo envío de mensajería debe cursar, con una copia del recibo de admisión o guía, adherido al envío.	Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.	No sufre modificación alguna. No obstante, debe entenderse que la copia del recibo de admisión para el caso de la Ley 1369, será la del registro individual que hace las veces de admisión o guía.
Tiempo de entrega. Los envíos de mensajería especializada se caracterizan por la rapidez en la entrega. El servicio de mensajería debe prestarse en condiciones normales con unos tiempos de entrega no superiores a: <ul style="list-style-type: none"> Veinticuatro (24) horas en servicio urbano. Cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país. Noventa y seis (96) horas en servicio internacional. 	Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.	Aún cuando en ambos regímenes se señala que el servicio se caracteriza por la rapidez en la entrega, la Ley 1369 de 2009, no establece los tiempos de entrega para el servicio urbano, nacional e internacional, los cuales si estaban definidos en el régimen anterior en 24, 48 y 96 horas respectivamente.
Prueba de entrega. El cliente usuario	Prueba de entrega. Es la constancia de la	No sufre modificaciones sustanciales,

Mensajería Especializada Decreto 229 de 1995	Mensajería Expresa Ley 1369 de 2009	Diferencias
del servicio de mensajería especializada, puede exigir la prueba de entrega del envío, donde consta fecha y hora de entrega y firma e identificación de quién recibe.	fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.	salvo porque la Ley 1369 de 2009 contempla la identificación de quien recibe solamente, mientras que el régimen anterior preveía la firma e identificación de quien recibe. Adicionalmente, la Ley 1369 de 2009 le otorgó la competencia a la CRC para establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con las normas internacionales, lo cual incluye el modelo único de prueba de entrega para este servicio.
	Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.	Es un aspecto novedoso que trae la Ley 1369 de 2009, que no estaba previsto en el régimen anterior.

Fuente: CRC

Así, la Ley Postal fijó unas características a partir de las cuales le corresponde a la CRC, establecer unos niveles de calidad del servicio de Mensajería Expresa, por lo tanto, los índices y metas de calidad de éste servicio serán establecidas en función de las características con las que debe contar el mismo, de conformidad con la Ley.

2.2 Facultades de la CRC en materia de regulación de la calidad de los Servicios Postales de Pago

En cuanto a los Servicios Postales de Pago, éstos también están comprendidos dentro del ámbito regulatorio en materia de calidad por parte de la CRC, salvo que se decidiera que los giros internacionales (que presta exclusivamente el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo) fueran incluidos dentro del SPU y por lo tanto quedarían fuera del ámbito de la regulación de la CRC.

A diferencia de lo previsto para el servicio de Mensajería Expresa, en cuanto a los parámetros de calidad de los servicios de giros nacionales e internacionales se advierte que en la Ley Postal no existe ninguna referencia al respecto y por lo tanto, el asunto será materia de la regulación que decida expedir la CRC.

En cuanto al régimen anterior a la expedición de la Ley Postal, el Decreto 229 de 1995 no estableció una definición de los servicios postales financieros, la única referencia a éstos se encuentra en el inciso 2º del artículo 5º, donde se establece que *“los servicios financieros de*

correos que comprenden el servicio de cartas, impresos, paquetes y encomiendas con valor declarado y la prestación del servicio de giros postales y telegráficos, serán prestados por los concesionarios de los servicios de correos.” De lo anterior, se colige que estos servicios no tenían un régimen especial, por lo cual se puede concluir que le eran aplicables las normas del citado Decreto y en particular lo relacionado con los servicios de correo, ya que los servicios financieros de correo hacían parte de estos últimos, y en esta medida eran prestados exclusivamente por el concesionario de correos.

En todo caso, tanto en la exposición de motivos como en las ponencias, se previó incluir a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– con el fin de que expidiera la regulación pertinente en materia de tarifas y calidad de los servicios postales, sin hacer distinción alguna frente a los servicios postales de pago.

La Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones, definió los **Servicios Postales de Pago** como el *“Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros:*

2.1.1 Giros Nacionales. Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales y jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

*2.2.2 Giros Internacionales. Servicio prestado exclusivamente por el Operador Postal Oficial o concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. Los giros internacionales están sometidos a lo señalado en la Ley 9 de 1991, sus modificaciones, adiciones y reglamentos”.*¹¹

Adicionalmente, el **Operador de Servicios Postales de Pago**, fue definido como “Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios postales de pago, y está sometido a la reglamentación que en materia de lavado de activos disponga la Ley y sus decretos reglamentarios”.

Con respecto a las autoridades de control y vigilancia de los Servicios Postales de Pago, de conformidad con el numeral 1 del artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, le corresponde al Ministerio

¹¹ Artículo 3º, numeral 2.2. Ley 1369 de 2009.

de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, actuar como autoridad de Inspección, control y vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.

De otra parte, el artículo 22 de la citada Ley, establece que corresponderá al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ejercer la inspección, vigilancia y control sobre los Operadores Postales de Pago, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Banco de la República para solicitar información relativa a operaciones cambiarias y con las que cuentan la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario, así como la Unidad de Información y Análisis Financiero sobre el control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

De la lectura del artículo anterior, se concluye que frente a los Servicios Postales de Pago concurren varias autoridades de inspección, vigilancia y control: (i) El Ministerio de TIC con respecto a las infracciones al régimen postal, establecidas en el artículo 37 y siguientes de la Ley 1369 de 2009; (ii) el Banco de la República, quien puede solicitar información a quienes actúen como intermediarios del mercado cambiario¹²; (iii) la DIAN en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario¹³ y (iv) la Unidad de Información y Análisis Financiero, con relación a la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, prioritariamente el lavado de activos y la financiación del terrorismo.¹⁴

En consecuencia, las competencias de la CRC frente a los Servicios Postales de Pago, relacionadas con la calidad de tales servicios, se encuentran definidas en los numerales 3, 4 y 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, circunscritas a funciones estrictamente regulatorias y no son concurrentes con las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a otras entidades.

¹² Artículo 18, Ley 31 de 1992.

¹³ Artículo 1, Decreto 1092 de 1996.

¹⁴ Artículo 3, Ley 1121 de 2006

2.3 Régimen sancionatorio por incumplimiento de la regulación que expida la CRC en materia de calidad de los Servicios Postales.

Dado que los parámetros de calidad están encaminados fundamentalmente **a proteger los derechos de los usuarios**, el incumplimiento de los mismos constituiría un incumplimiento de las normas de protección al consumidor cuya aplicación está en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), sin perjuicio de que las mismas conductas puedan también tener un impacto en la competencia, caso en el cual aplicaría el régimen correspondiente.¹⁵

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el literal a del numeral 6 del Artículo 24 de la Ley 1369 de 2009, establece que los Operadores postales deben garantizar a los usuarios el derecho a que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, como la cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de peticiones y reclamaciones.

En consecuencia, el operador postal deberá acatar lo dispuesto por la regulación en materia de parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales, pues éste aspecto será determinante de las condiciones en las que presten los servicios.

Sumado a lo anterior, dado que el operador postal debe divulgar las condiciones de prestación de los servicios postales, las cuales deben estar conforme a la regulación que expida la CRC, el incumplimiento por parte del operador de tal obligación, implicaría la infracción prevista en el numeral 3° del Artículo 37 de la Ley 1369 de 2009.

3 LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD

Evaluar y mejorar la calidad del servicio es una función regulatoria importante, tanto desde la perspectiva de la promoción de la competencia, como desde la perspectiva de la protección de los consumidores.¹⁶ La calidad del servicio empezó a convertirse en un factor significativo en el sector postal cuando aparecieron los servicios de mensajeros (courier), que prometían brindar un nivel de servicio más rápido y más confiable que los servicios postales tradicionales. La consiguiente

¹⁵ Artículo 21 de la Ley 1369 de 2009.

¹⁶ En los mercados postales de menor volumen, se ha demostrado que a la hora de elegir, para los clientes es más importante la calidad del servicio que cualquier otro atributo del producto, incluido el precio. Por ejemplo, durante el periodo 2000-2004, las tarifas de los servicios postales básicos en Trinidad y Tobago aumentaron dos veces; sin embargo, durante ese mismo periodo, los volúmenes de correspondencia per cápita se incrementaron un 133%, y la satisfacción de los clientes aumentó del 50% al 85% de aprobación, principalmente debido a que la calidad del servicio (medida como el porcentaje de los envíos postales que cumplieron con los objetivos de tránsito) había mejorado de un 50% a un 95%.

necesidad de aumentar la calidad para seguir siendo competitivos se aceleró debido al crecimiento de las comunicaciones digitales, que brindaron la posibilidad de transmitir información en forma instantánea o casi instantánea, independientemente de la distancia. A partir de los Congresos postales que se celebraron en los años noventa, la Unión Postal Universal (UPU) incluyó como una de sus principales metas la evaluación y mejora de la calidad del servicio en toda la red internacional.

Ya desde 1991, el “Libro Verde” de la Unión Europea (UE) sobre servicios postales admitió que desarrollar un mercado único para los servicios postales requeriría armonizar el nivel de calidad del servicio en toda la Comunidad¹⁷. Los esfuerzos para definir, evaluar y armonizar la calidad del servicio apuntaron al servicio universal y a los operadores públicos, no a los productos competitivos que podrían considerarse equivalentes del servicio de mensajería expresa. Sin embargo, como esto conllevó la formulación de estándares para una amplia variedad de operadores (al igual que la estrategia equivalente de la UPU para todos los países) el enfoque de la UE en esta área aporta lecciones útiles. En los casos en los que no se puede aplicar directamente, como en la evaluación de la calidad del servicio para las características de valor agregado de los productos que no forman parte del servicio universal (como rastreo y localización), pueden desarrollarse procesos análogos. Mejorar la calidad significa un costo para los operadores, y por lo tanto, para determinar cómo regular la calidad, los reguladores primero deben conocer el valor monetario que los clientes atribuyen a este factor. En los mercados donde dominan los operadores privados, especialmente en los casos en los que agregaron características relacionadas con la calidad (rastreo y localización, prueba de entrega, etc.) al producto postal básico, cabe suponer que la calidad del servicio es un atributo del producto muy valorado.

La intervención regulatoria en materia de calidad de un servicio, debe tener en cuenta tres aspectos básicos:¹⁸ (i) la posibilidad de medir la calidad ofrecida, (ii) la necesidad de tener un estándar o meta fija contra la cual medir el desempeño, y (iii) establecer un régimen de incentivos para la implementación de la calidad.

Los reguladores también deben tener presente que las diferentes partes interesadas del sector postal tienen distintas visiones sobre la función de la calidad del servicio. Para los consumidores,

¹⁷ Libro Verde sobre el desarrollo del mercado único de los servicios postales (Comunicación de la Comisión) COM(91) 476, junio de 1991

¹⁸ CREW, Michael A., KLEINDORFER, Paul R. Competition and Regulation in the Postal and Delivery Sector. Ed: Edward Elgar. 2008. Pág. 234

representa la garantía de que los servicios postales son confiables. Si están pagando más por un producto *premium* (especialmente por la rapidez y la confiabilidad), esperan que el objeto llegue a tiempo e intacto y para los operadores, la calidad es una ventaja competitiva que afecta las elecciones de los clientes.

3.1 Medición de la calidad

La medición es una herramienta esencial para evaluar la efectividad de la actividad regulatoria. Los niveles del servicio generalmente pueden ser medidos a través de investigaciones de campo que incluyan la introducción de objetos postales en las redes correspondientes con el fin de obtener resultados estadísticos¹⁹. Si en dichos estudios de campo se llegare a evidenciar fallas en el servicio, debería imponerse sanciones en los casos que amerite.

Además de las mencionadas investigaciones que permiten la observación de un panorama general de la situación, se deben obtener también datos referentes a lo experimentado por los usuarios de manera individual, es por esto que se han creado índices como el nivel de satisfacción del usuario, que mediante encuestas individuales a los clientes permiten medir su percepción respecto del servicio. Frente a los eventos en los cuales los usuarios no reciban el servicio a su satisfacción, la regulación debería tener previsto a su favor la correspondiente indemnización.

3.2 Fijación de metas

Para establecer una meta de calidad, el regulador debe evaluar la voluntad de pago del usuario, y el incremento en los costos que implica el mejoramiento de la calidad. Sin estos datos, las metas se fijarán con base en desempeños históricos, o en la percepción de lo que debería ser.

Si la meta fijada excede los niveles históricos de calidad, o si los niveles actualmente ofrecidos son desconocidos, existe un alto riesgo de que los estándares fijados no sean cumplidos en la práctica.

En Europa se han realizado varios estudios referentes a la voluntad de pago del consumidor frente a unos determinados niveles de calidad del servicio. Los estudios buscan revelar las preferencias del consumidor a través de encuestas, dándole la opción al usuario de escoger entre un rango de

¹⁹ Guía para la medición de la calidad en el contexto de la UPU, disponible en: <http://www.upu.int/nc/en/activities/quality-of-service/continuous-quality-testing/continuous-quality-testing-documents-detailedpage/showuid/4719/pointer/0.html>

posibilidades. Las encuestas deben ser cuidadosamente diseñadas, puesto que ante una pregunta mal formulada sobre el deseo de pagar más por un servicio de calidad más alta (esto también implica que el consumidor debe conocer los niveles de calidad actuales), la tendencia del usuario va a ser a responder que “no”, a menos que pueda evaluar efectivamente la mejoría de la calidad frente a un mayor precio.

3.3 Régimen de incentivos

Según Crew y Kleindorfer, para determinar los incentivos que deben aplicarse para fomentar la calidad de los servicios postales, se deben tener en cuenta los siguientes principios²⁰:

- Mecanismos que compensen directamente a los clientes, como causa de la deficiente calidad del servicio.
- Incentivos financieros automáticos: se utiliza en los casos en los que el regulador fija topes tarifarios, los operadores podrán cobrar más o menos, según los niveles de calidad que ofrezcan.
- Apremios al operador: requerimientos o multas por no cumplir con los estándares de calidad. Inclusive se puede llegar a la cancelación de la licencia en casos de extrema gravedad.

4 PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD

4.1 Unión Postal Universal

4.1.1 Marco normativo

Tal y como se ha mencionado con anterioridad, la regulación de calidad en los servicios postales ha apuntado a la estandarización del servicio universal. En este sentido, la Unión Postal Universal en diferentes documentos como el documento de Regulaciones Generales y los Manuales de Correspondencia y de Paquetes Postales, determinan la calidad como una de las principales prioridades, fijando las acciones que deberán emprender el organismo para mejorar la calidad del

servicio postal y la obligatoriedad del establecimiento de estándares y objetivos utilizando sistemas de control de calidad externos, publicando reportes anuales, así:

- El numeral X de la Parte I del documento de las Regulaciones Generales:

“X. Calidad de servicio

La calidad de servicio es uno de las prioridades principales de la Unión a través del mundo. En este contexto, la UPU provee asistencia técnica a las administraciones de los países en desarrollo.

Las actividades de la UPU se enfocan en la evaluación continua del servicio postal internacional, el establecimiento de los objetivos de “calidad de servicio” (estándares de calidad) y asistencia operacional en el campo. Las administraciones que alcancen los criterios de administración de la calidad fijados por la UPU podrían aplicar por la certificación de calidad de la UPU”.

- Artículo 20 *“Estándares y objetivos de calidad del servicio”* y Artículo RL 202 *“objetivos de la calidad del servicio”* de la Sección H *“Procedimientos relacionados con la transmisión, enrutamiento y recepción de correos/piezas”* del *“Manual de Correspondencia”*

“Artículo 20

Estándares y objetivos de calidad del servicio

1 Las administraciones establecerán y publicarán estándares y objetivos de entrega para sus piezas de cartas y paquetes entrantes.

2 Estos estándares y objetivos, incrementados por el tiempo normalmente requerido por las autorizaciones de aduanas, no serán menos favorables que aquellos aplicados a piezas comparables en su servicio doméstico.

3 Las administraciones de origen también establecerán y publicarán estándares de extremo a extremo para piezas de cartas de correo prioritario y aéreos y también para paquetes y paquetes económicos y por vía terrestre.

4 Las administraciones postales medirán la aplicación de los estándares de calidad de servicio”.

Artículo RL 202

²⁰ CREW, Michael A., KLEINDORFER, Paul R. Progress Toward Liberalization of the Postal and Delivery Sector. Ed: Springer.

Objetivos de la calidad del servicio

- 1 Las administraciones postales se comprometerán a verificar periódicamente que los tiempos establecidos son alcanzados bien dentro del marco de las encuestas organizadas por la Oficina Internacional o por las Uniones Aduaneras, o sobre la base de acuerdos bilaterales.*
 - 2 Es también deseable que las administraciones postales verifiquen periódicamente que los tiempos establecidos son alcanzados, usando otros sistemas de control de calidad, en particular control de calidad externo.*
 - 3 Dónde sea posible, las administraciones implementarán sistemas de medición de la calidad para correos internacionales (tanto entrantes como salientes), en cuanto sea posible, incluir medición desde la puesta en el correo hasta la entrega (extremo a extremo).*
 - 4 Todos los países miembros proveerán a la Oficina Internacional con información actualizada acerca de los últimos tiempos de llegada del transporte contra los cuales ellos operan para propósitos postales internacionales. Cualquier cambio será avisado tan pronto como sea planeado para permitir que la Oficina Internacional comunique estos cambios a las administraciones postales antes de que sean aplicados.*
 - 5 Dónde sea posible, se proveerá información separada para segmentos de tráfico prioritarios y no prioritarios.*
- Artículo 20 “Estándares y objetivos de calidad de servicio” y Artículo RC 187 “Objetivos de calidad del servicio” de la Sección M del Manual de Paquetes Postales

“Artículo 20

Estándares y objetivos de calidad de servicio

- 1 Las administraciones establecerán y publicarán estándares y objetivos de entrega para sus piezas de cartas de correo y paquetes entrantes.*
- 2 Estos estándares y objetivos, cuyo incremento en el tiempo normalmente requieren autorización de las aduanas, no serán menos favorables que aquellos aplicados a piezas comparables en su servicio.*
- 3 Las administraciones de origen también establecerán y publicarán estándares de extremo a extremo para piezas prioritarias y cartas postales vía aérea así como para paquetes y paquetes económicos/vía terrestre.*
- 4 Las administraciones postales medirán la aplicación de estándares de calidad de servicio.”*

*"Artículo RC 187**Objetivos de calidad del servicio*

1 Las administraciones monitorearán el desempeño actual contra los objetivos del servicio fijados por ellos."

Por otra parte, el incremento en la competencia y mayores expectativas de los consumidores continúan ejerciendo presión sobre los servicios postales para hacer mejoras en la calidad de sus productos y servicios.

Para complementar el gran número de iniciativas de calidad de servicio llevadas a cabo por las autoridades postales nacionales, la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal emprende cada año pruebas mundiales de calidad, monitoreando 900 conexiones internacionales a través del uso de cartas y paquetes de pruebas. La Oficina Internacional también publica estándares de envío de extremo a extremo contra los cuales los operadores postales pueden medir su progreso.

La Unión Postal Universal asiste a los operadores postales en la implementación de mejoras en la calidad del servicio enviando a consultores a países seleccionados para asegurar que los procedimientos internacionalmente aceptados sean seguidos y para hacer recomendaciones.

4.1.2 Servicio postal internacional – calidad global y regional

Como una medida de la calidad global y regional en el servicio postal internacional, la UPU ha seleccionado un criterio simple: qué porcentaje de cartas prioritarias de prueba monitoreadas por la UPU fueron entregadas dentro de una semana (cinco días hábiles).

En la Tabla 2, Tabla 3, Tabla 4 y Tabla 5 se presentan los resultados de los porcentajes de las cartas prioritarias de prueba entregadas dentro de una semana (cinco días hábiles) para los años 2004 a 2007. Se destaca que en tres años del mencionado período, los mejores resultados los ha alcanzado la región de Europa y Norte de Asia, con excepción del último año, en el cual la región de los países árabes obtuvo los mejores resultados.

Tabla 2. UPU Resultados Región a Región, 2004

DE:	A: África	América y Caribe	Países Árabes	Asia y Pacífico	Europa y Norte de Asia	Total Saliente
África	45,8%	-	-	-	55,4%	49,4%
América y Caribe	-	65,4%	-	48,8%	40,5%	54,6%
Países Árabes	-	-	64,0%	21,1%	49,5%	61,6%
Asia y Pacífico	-	55,8%	22,5%	66,2%	48,8%	56,6%
Europa y Norte de Asia	47,7%	49,7%	46,2%	45,6%	79,5%	67,9%
Total Entrante	46,6%	58,8%	61,2%	54,2%	68,6%	

Fuente: Unión Postal Universal

Tabla 3. UPU Resultados Región a Región, 2005

DE:	A: África	América y Caribe	Países Árabes	Asia y Pacífico	Europa y Norte de Asia	Total Saliente
África	37,2%	2,5%	-	-	46,4%	40,7%
América y Caribe	39,4%	58,5%	61,8%	54,7%	37,5%	51,2%
Países Árabes	-	33,3%	65,5%	12,8%	43,2%	56,8%
Asia y Pacífico	-	49,8%	7,5%	73,0%	47,0%	55,5%
Europa y Norte de Asia	49,2%	56,9%	57,8%	52,1%	75,5%	66,6%
Total Entrante	42,5%	57,5%	59,5%	57,8%	63,7%	

Fuente: Unión Postal Universal

Tabla 4. UPU Resultados Región a Región, 2006

DE:	A: África	América y Caribe	Países Árabes	Asia y Pacífico	Europa y Norte de Asia	Total Saliente
África	49,0%	43,5%	-	-	43,9%	47,0%
América y Caribe	29,9%	46,1%	37,9%	58,9%	31,0%	41,6%

A:						
Países Árabes	-	28,6%	61,6%	24,4%	35,9%	50,1%
Asia y Pacífico	-	38,3%	21,5%	72,7%	47,8%	56,3%
Europa y Norte de Asia	53,4%	39,8%	54,3%	45,9%	68,3%	59,7%
Total Entrante	50,4%	43,5%	54,1%	56,3%	57,9%	

Fuente: Unión Postal Universal

Tabla 5. UPU Resultados Región a Región, 2007

DE:	A: África	América y Caribe	Países Árabes	Asia y Pacífico	Europa y Norte de Asia	Total Saliente
África	40,0%	35,7%	-	-	42,1%	40,6%
América y Caribe	26,5%	49,4%	-	53,0%	33,6%	43,9%
Países Árabes	-	-	71,4%	26,1%	52,2%	63,9%
Asia y Pacífico	-	54,3%	26,1%	69,8%	52,6%	60,1%
Europa y Norte de Asia	51,8%	39,7%	60,9%	49,4%	68,5%	60,6%
Total Entrante	44,0%	46,3%	65,2%	57,8%	59,4%	

Fuente: Unión Postal Universal

En la Tabla 6 se registra el porcentaje mundial de objetos entregados dentro de los 5 días siguientes al envío (J+5), para el período comprendido entre los años 2004 y 2007, los cuales han disminuido a lo largo de dicho período de tiempo.

Tabla 6. Porcentaje Mundial de Objetos Entregados dentro de los 5 días siguientes al Envío (J+5), Excluidos Fines de Semana

Año	Porcentaje
2004	61,9%
2005	59,0%
2006	54,0%
2007	55,5%

Fuente: Unión Postal Universal

La Unión Postal Universal en su página de Internet publica las cifras de los estándares de entrega en J+n²¹ para los diferentes países, clasificados en dos categorías: i) correo aéreo prioritario y ii) no prioritario terrestre. En la revisión internacional que se efectúa en el presente documento sobre las experiencias internacionales seleccionadas, al final de cada caso internacional se presentan dichas cifras.

4.1.3 Servicio EMS

El servicio EMS (por sus siglas en inglés de *Express Mail Service*) contemplado en el artículo 14 “Correo electrónico, EMS, logística integrada y servicios nuevos” de la Segunda parte “Normas aplicables a los envíos de correspondencia y a las encomiendas postales” del Convenio Postal Universal, ha sido entendido como un servicio expreso para documentos y mercancía, que deberá, siempre que sea posible, ser el servicio postal, por medios físicos, más rápido. El servicio consiste en recolectar, transmitir y distribuir documentos o mercaderías en plazos muy cortos y es prestado, a nivel internacional, por los Operadores Designados de cada uno de los países miembros.

Las principales características del servicio EMS, que dependen del servicio ofrecido por el operador postal, son²²:

- Aceptación en cualquier oficina postal o recolección de las instalaciones de los clientes
- Manejo prioritario desde la aceptación hasta la entrega en el país o territorio de destino
- Seguimiento de extremo a extremo
- Firma en la entrega
- Entrega de objetos en las instalaciones de los destinatarios

Los estándares internacionales del servicio han sido fijados a través del Acuerdo Tipo EMS multilateral y sus correspondientes reglamentos. Así mismo, la UPU ha permitido la posibilidad de pactar de manera bilateral, las condiciones bajo las cuales se prestará el servicio.

²¹ Esta notación utilizada por la UPU es equivalente a la notación D+n.

²² <http://www.upu.int/en/the-upu/ems-unit/about-ems.html>

Para el desarrollo del servicio EMS se conformó la Cooperativa EMS, de la cual hacen parte 158 países que representan el 74% de los operadores postales a nivel mundial. Dentro de los miembros de la Cooperativa se encuentra Colombia²³, que presta a través de Servicios Postales Nacionales (SPN) el mencionado servicio, el cual debe someterse a lo establecido en los mencionados acuerdos por tratarse de un compromiso internacional en el marco de la UPU.

Como se ha mencionado anteriormente, la regulación de calidad en los diferentes países alrededor del mundo, se ha enfocado principalmente hacia el SPU, dejando al mercado, las características especiales y estándares de calidad de los operadores de servicios courier o Mensajería Expresa.

Ahora bien, desde la definición misma de EMS se evidencia la gran similitud con el servicio de Mensajería Expresa establecido en Colombia en la Ley Postal. De conformidad con lo anterior, y teniendo en cuenta el alto nivel de aceptación internacional de los estándares consagrados para el servicio y la obligación a cargo de SPN de cumplir con los mismos, se considera que los parámetros del servicio EMS constituyen una referencia indispensable para la regulación de la calidad de los servicios postales en Colombia.

La Resolución C51/2008 del Congreso de la UPU, estableció en cabeza de la Cooperativa EMS, la autoridad para establecer estándares para el servicio EMS, tomando en cuenta lo dispuesto por los órganos de la UPU.

En desarrollo de lo anterior y con el fin de continuar con el mejoramiento de la calidad del servicio, la Cooperativa emitió los estándares que a continuación se reseñan²⁴.

- Estándar 1 – Entrega

El Operador EMS entregará el objeto, de conformidad con sus propios estándares, que deberán estar publicados en la Guía Operacional EMS. Al respecto, es preciso aclarar que la Cooperativa EMS no fija tiempos de entrega para los envíos EMS, dejando a discreción de cada operador, la

²³ Si bien no existe norma de ratificación de los acuerdos de EMS, Colombia es miembro de la Cooperativa, tal como consta en la página web de la misma. Al respecto ver: <http://www.ems.coop/site/Main.php?Oid=273>
En el mismo sentido se puede consultar la página web de 4-72 que ofrece el servicio EMS. Al respecto ver: <http://www.4-72.com.co/content/ems>

²⁴ EMS Standards 2010 http://www.ems.coop/download/pdf/213_standards/en_standards_2010.pdf

fijación de los mismos, teniendo siempre en cuenta que el servicio que se presta es de carácter urgente, y estando en la obligación de publicar los tiempos que ofrece en la Guía Operacional EMS.

Este estándar sólo puede ser medido si el rastreo del objeto postal es constante y se transmite de conformidad con el estándar 2, lo anterior con el fin de determinar la fecha efectiva de entrega del objeto. Así, el tiempo de tránsito del envío será comparado con lo publicado por el operador en la Guía Operacional, y el indicador será el siguiente:

- Entrega a tiempo
 - Entrega 1 día tarde
 - Entrega 2 días tarde
 - Entrega 3 días tarde
 - Entrega más de 3 días tarde
 - No existe información sobre la entrega
 - El objeto fue retenido por la aduana
- Estándar 2 – Calidad de los datos de seguimiento

Los Operadores EMS deberán transmitir a la red (GXS o POST*Net), la información de los siguientes eventos:

Tabla 7. Códigos de eventos rastreables EMS

Código del Evento Rastreable	Descripción del Evento
EMA	Depósito
EMC	Salida de la oficina de intercambio externa
EMD	Llegada a la oficina de intercambio interna
EME	Entrega a la aduana
EMF	Salida de la oficina de intercambio interna
EMH	Intento de entrega
EMI	Entrega al destinatario

Fuente: Cooperativa EMS. Estándares EMS 2010.

La transmisión de los datos se llevará a cabo de conformidad con los estándares de la UPU aplicables. La diferencia entre la fecha y hora reales del evento y la fecha y hora de transmisión de la información, será expresada en porcentajes.

- Estándar 3 – Desempeño del call centre

Los Operadores EMS deberán publicar en la Guía Operacional, un número de fax y una dirección de correo electrónico que operarán 24x7, a los que se podrán enviar las preguntas sobre el servicio. De igual manera deberán publicar un número de teléfono disponible para los demás Operadores EMS y uno disponible para los clientes, ambos teléfonos deberán ser contestados en no más de 20 segundos.

Se medirá la posibilidad de acceso al fax y al correo electrónico, durante las 24 horas, y la respuesta a los requerimientos recibidos dentro de las 24 horas siguientes. Respecto del número telefónico, el estándar se medirá así: (i) llamadas contestadas en no más de 20 segundos, (ii) llamadas contestadas en más de 20 segundos pero en menos de 1 minuto, (iii) teléfono ocupado, y (iv) no se contesta el teléfono.

Los requerimientos deberán ser contestados así: (i) los que requieren de una investigación especial, se responderán en no más de 10 horas hábiles, (ii) los que requieren de una investigación completa, se responderán en no más de 24 horas hábiles, y (iii) los que solicitan la prueba de entrega física, en no más de 24 horas hábiles.

- Estándar 4 – Suministro de la prueba de entrega

Los Operadores EMS deberán contestar las solicitudes de confirmación de la entrega, vía fax o e-mail, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la solicitud. Si se solicita la prueba de entrega (que incluye la hoja de entrega o la firma), el requerimiento deberá responderse dentro de las 24 horas hábiles siguientes.

- Estándar 5 – Código de barras identificador del objeto

Todos los envíos EMS deberán llevar un código de barras normalizado que permita la identificación del objeto. El código deberá estar acorde con el estándar de la UPU S10b.

- Estándar 6 – Código de barras identificador del contenedor

Los Operadores EMS se encargarán de que todos los contenedores de envíos EMS, estén identificados con un código de barras que esté acorde con los estándares técnicos de la UPU S1 y S9.

- Estándar 7 – Logo EMS

Todos los envíos EMS deberán estar identificados con el logo EMS, de conformidad con las especificaciones al respecto establecidas en el Manual EMS.

- Estándar 8 – Guía Operacional EMS

Trimestralmente, cada Operador EMS enviará por Internet a la Unidad EMS las actualizaciones que deban hacerse en su registro contenido en la Guía Operacional. Lo anterior deberá incluir los estándares previstos para la entrega, desde el momento en que el objeto llega al aeropuerto del país de destino y hasta la entrega final al destinatario. El Operador deberá verificar que toda la información publicada es correcta y está actualizada.

- Estándar 9 – Implementación del plan EMS “Pago por desempeño”

El Plan es un sistema de pago basado en el desempeño que recompensa a los miembros de la Cooperativa EMS que proveen un servicio de entrega satisfactorio. Todos los Operadores EMS que tengan estándares validados de entrega y que hagan parte de la Cooperativa EMS, deberán implementar el plan “Pago por desempeño”. Trimestralmente los Operadores informarán el estado de la implementación.

4.2 Unión Europea

El sector de los servicios postales es de vital importancia para usuarios comerciales así como consumidores y son considerados como un servicio de interés general económico.

El objetivo de la política postal de la Unión Europea es alcanzar un sólo mercado para los servicios postales y asegurar una alta calidad para el servicio postal universal como parte de la Agenda de Lisboa²⁵. Esta se enfoca en los usuarios postales, tanto empresariales como residenciales.

La Unión Europea, con el fin de unificar las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal entre los países miembros, han expedido tres Directivas referentes al sector postal.

La primera es la Directiva 97/67/CE del 15 de diciembre de 1997 *“relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio”*, la segunda y tercera corresponden a las Directivas 2002/39/CE del 10 de junio de 2002 *“con el fin de proseguir la apertura a la competencia de los servicios postales de la Comunidad”* y 2008/6/CE del 20 de febrero de 2008 *“en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios”*, que modificaron la primera Directiva.

En el ámbito nacional, los estándares de calidad para este tipo de servicios son fijados por los estados miembros. Por otro lado, con el fin de asegurar la armonización de los métodos de medición alrededor de la Unión Europea, el Comité Europeo de Normalización ha establecido un estándar europeo para la medición de la calidad del servicio (tiempos de tránsito) para correo prioritario de una sola pieza, estándar europeo (EN13850:2002). Otros estándares europeos que conciernen a la medición de la calidad del servicio son desarrollados por CES/TC331, algunos de los cuales tienen implicaciones regulatorias.

4.2.1 Marco legal

La Directiva 97/67/CE consagra normas comunes relativas a la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y regulan aspectos como la calidad. En el Capítulo 6 *“Calidad de los servicios”* desarrolla normas de calidad aplicables al Servicio Postal Universal transfronterizo en el ámbito de la Comunidad. El aspecto más importante, en lo que se refiere específicamente a factores de calidad, se dispone en el artículo 16 de la Directiva, en el sentido en que las normas respectivas deberán referirse a *“los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.”*

²⁵ Conjunto de estrategias puestas en marcha en el año 2000, con el objetivo de hacer de la Unión Europea una economía competitiva y dinámica.

El artículo 16 determina que en el ámbito nacional las normas de calidad se referirán en particular a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios y serán fijadas por cada uno de los Estados miembros, pero siempre deberán ser compatibles con las establecidas para los servicios transfronterizos, mientras que para los servicios transfronterizos intracomunitarios serán fijadas por el Parlamento Europeo y el Consejo. Asimismo, establece que sobre la calidad del servicio deberá efectuarse un control, mínimo una vez al año y por una entidad independiente de los proveedores del servicio.

Por su parte, el artículo 17 determina que los Estados miembros establecerán normas de calidad para el correo nacional y se aseguraran de que son compatibles con las establecidas para los servicios transfronterizos intracomunitarios y se enfatiza en que el control de calidad se efectúe de manera independiente.

Finalmente, el artículo 18 establece principalmente que se podrán establecer excepciones a las normas de calidad contempladas, cuando lo justifiquen situaciones excepcionales por motivos de infraestructura o geografía.

Uno de los aspectos más importantes, lo constituye el Anexo de la Directiva 1997/67/CE puesto que fijó los objetivos para el correo transfronterizo intracomunitario de la siguiente forma:

“ANEXO

Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario

Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo (), según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito (**) y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.*

<i>Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario</i>	
<i>Plazo</i>	<i>Normas</i>
<i>D+3</i>	<i>85 % de los envíos</i>
<i>D+5</i>	<i>97 % de los envíos</i>

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.

Por otra parte, la Directiva 2008/6/CE efectúa algunas modificaciones a los artículos 16 y 18 de la Directiva 97/67/CE, relacionadas principalmente con las referencias adicionales que se deben hacer en razón a la inclusión del Anexo II, el cual es el presentado anteriormente, y que se convirtió en Anexo II, por la inclusión del Anexo I “Orientaciones para el cálculo del coste neto, si existiere, de la prestación del servicio universal”.

4.2.2 Normas del Comité Europeo para la Regulación Postal

El Comité Europeo para la Regulación Postal²⁶ (CERP) ha expedido diferentes normas con estándares de calidad los cuales no fijan objetivos de calidad, sino la forma de medir los indicadores. Dichos indicadores se agrupan en tres (3) categorías: medición del tiempo de tránsito, medición de pérdida de correo y medición de quejas y procedimientos de reenvíos.

En Diciembre de 2009, el Comité Europeo para la Regulación Postal publicó su “Reporte de Calidad del Servicio 2008”, en el cual se evaluó el estado de la medición de la normatividad, la cual se indica a continuación.

Tabla 8. Estándares del Comité Europeo para la Regulación Postal

Estándar	Nombre	Observaciones
Medición del tiempo de tránsito		
EN 13850	Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y correo de primera clase – servicio doméstico	Medición del porcentaje de entrega en D+1, D+2, D+3, D+4 y D+5 Medido en Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Reino Unido
EN 13850	Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y correo de primera clase – servicio transfronterizo	Parámetros de la Directiva 97/67/EC (D+3 en 85% y D+5 en 97%) Medición de UNEX
EN 14508	Medición del tiempo de tránsito de los servicios de	D+1, D+2, D+3, D+4, D+5, D+6

²⁶ Entidad creada en 1992.

Estándar	Nombre	Observaciones
	extremo a extremo para correo no prioritario de una sola pieza y correo de segunda clase – servicio doméstico	Medido en Bélgica, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Hungría, Noruega, Letonia, Portugal, Polonia, Suiza, Reino Unido
EN 14508	Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo no prioritario de una sola pieza y correo de segunda clase – servicio transfronterizo	Ningún país aplica el estándar
EN 14534	Medición del tiempo de tránsito de servicios de extremo a extremo para correo masivo – servicio doméstico	D+1, D+2, D+3, D+4, D+5, D+6, D+7 Medido en Dinamarca, Francia, Hungría, Reino Unido
EN 14534	Medición del tiempo de tránsito de servicios de extremo a extremo para correo masivo – servicio transfronterizo	Ningún país aplica el estándar
TR 15472	Medición del tiempo de tránsito para paquetes con sistema de seguimiento y localización – servicio doméstico	D+1, D+2, D+3, D+4, D+5 Medido en Bulgaria, Dinamarca, Hungría, Malta, Eslovaquia, Suiza, Reino Unido, Francia, Noruega, Eslovenia
TR 15472	Medición del tiempo de tránsito para paquetes con sistema de seguimiento y localización – servicio transfronterizo	Ningún país aplica el estándar
Medición de pérdida de correo		
EN 14137	Medición de la pérdida de correo registrado y otros tipos de correos postales usando sistema de seguimiento y localización	Solamente lo miden Francia y Hungría
TS 14773	Medición de pérdida y demora sustancial de correo prioritario y de primera clase usando un estudio de cartas de prueba	Solamente lo miden Polonia y Portugal

Fuente: Comité Europeo para la Regulación Postal. Reporte de Calidad del Servicio 2008. Diciembre de 2009.

En cuanto a la medición del tiempo de tránsito, la mayoría de los países de la Unión Europea utilizan los mismos estándares para medir los tiempos de tránsito del correo individual y del servicio de paquetes con seguimiento y rastreo, aunque se presentan variaciones en las mediciones. Por ejemplo en el caso del estándar EN13850, España no fija objetivo para el indicador D+1. Un análisis detallado del estándar EN13850 para el servicio transfronterizo se efectúa en la sección 4.2.3 Sistema UNEX: Sistema de Monitoreo Externo.

Respecto de la medición de la pérdida de los objetos postales los estándares existentes en la Unión Europea no son de uso mayoritario. Hasta el año 2009, sólo Francia, Hungría, Portugal y Polonia utilizaban algún estándar para el efecto.

La gran mayoría de los países de la Comunidad Europea utilizan los indicadores mencionados anteriormente y los que no lo hacen, generalmente escogen el criterio de satisfacción del usuario. Así por ejemplo, algunos países realizan estudios para medir la opinión del público acerca del acceso a los servicios postales, la confiabilidad en la entrega del correo, el tiempo de espera en los puntos de atención al usuario, los empleados, la eficiencia en el manejo de las quejas y la utilidad de los servicios ofrecidos por los operadores.

En ese sentido, Portugal mide la pérdida o extremada demora del correo prioritario y no prioritario, el tiempo de tránsito de las encomiendas y periódicos y el tiempo de espera para ser atendido. Suiza por su parte, mide la información de acceso a las oficinas postales y Hungría, mide el número y distancia de los puntos de acceso al servicio, horarios de atención, la recepción y entrega en todos los días hábiles, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de impresión de los matasellos y la cantidad de envíos nacionales perdidos y dañados.

4.2.3 Sistema UNEX: Sistema de Monitoreo Externo

El sistema UNEX de la Corporación Postal Internacional (CPI) es usado para medir el desempeño del servicio internacional de cartas entre más de 40 operadores postales en todo el mundo. UNEX prueba cartas enviadas en un país, que pasan a través de las redes postales mundiales hasta que son entregadas en la dirección del país destinatario. Cada carta contiene una pequeña etiqueta de identificación por radio frecuencia (*Radio Frequency Identification*, RFID por sus siglas en inglés). En puntos específicos de lectura de las instalaciones postales, la etiqueta RFID transmite su identidad, anónimamente, desde las instalaciones de procesamiento al centro de red global RFID de la Corporación Postal Internacional en Bruselas, Bélgica.

El sistema UNEX usa los datos transmitidos, con la fecha de puesta en el correo y de recepción, para calcular el tiempo de tránsito entre puntos específicos en la cadena de correo, permitiendo a los operadores postales administrar el sistema postal de acuerdo con los compromisos de entrega con sus consumidores, reguladores y otros operadores postales. Los operadores postales pueden

identificar donde podrían ocurrir los cuellos de botella y donde son necesarias las acciones correctivas.

UNEX comenzó en 1994 con sólo 18 operadores postales en 18 países. Hoy, hay 43 operadores postales de 4 continentes en el sistema UNEX.²⁷

El sistema UNEX está basado en una red de voluntarios, cerca de 3.000 individuos, tanto residenciales como de negocios, quienes envían y reciben cartas de pruebas de acuerdo con un plan semanal, y quienes ingresan la fecha de puesta en el correo y el tiempo de entrega en un sistema de computador central. Cerca de 500.000 cartas prioritarias internacionales de correo de prueba son enviadas cada año en el sistema, las cuales representan estadísticamente los patrones geográficos y las características del correo real.

Una vez los datos transmitidos a través de RFID son enviados al centro de red global RFID de la Corporación Postal Internacional, el sistema identifica el progreso o demora de la carta de prueba del remitente en el país de origen al destinatario en el país de destino. UNEX provee mediciones extremo a extremo de la infraestructura de correo internacional.

En el caso específico de Europa, los diseños de UNEX cumplen con el estándar del Comité Europeo de Regulación Postal *EN 13850 Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y de primera clase* que especifica la metodología para el monitoreo de la calidad de servicio en la Unión Europea. La conformidad con este estándar es obligatoria para los 27 países en la Unión Europea.

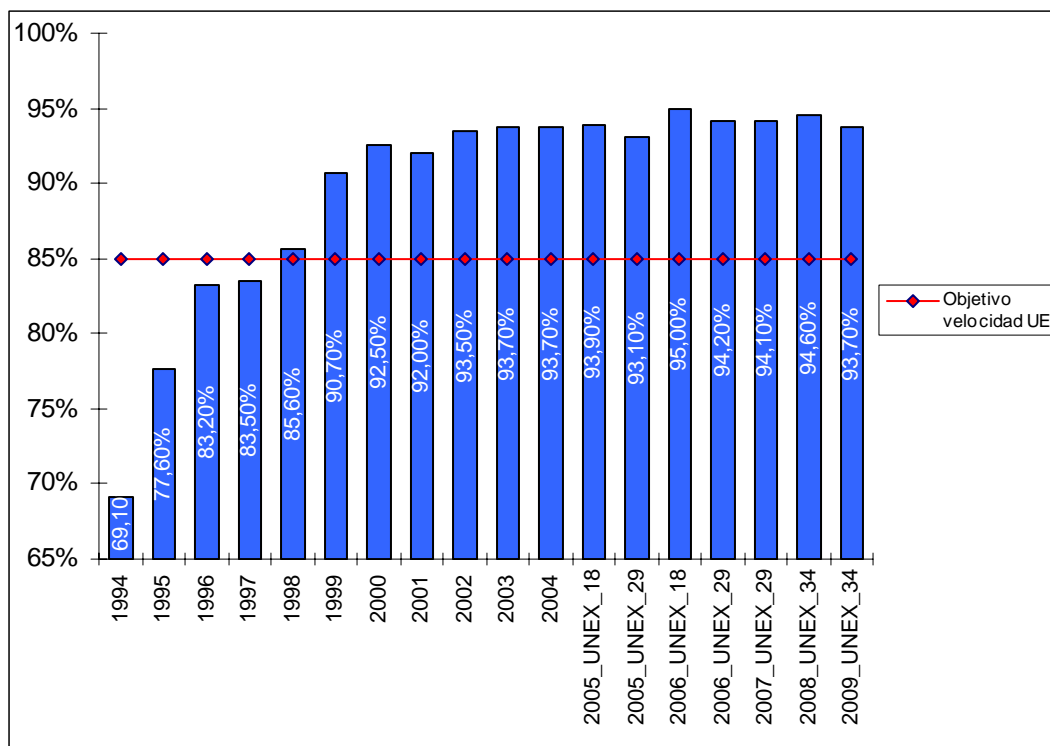
En Europa, los operadores postales han dado un gran salto en la calidad del servicio del correo internacional trabajando a través de los proyectos de la Corporación Postal Internacional usando un rango de sistemas de alta tecnología desarrollado por CPI y usando UNEX como la plataforma para la información de la calidad del servicio.

Desde 1994, el primer año que UNEX fue implementado, los operadores postales que han participado han mejorado dramáticamente la velocidad y eficiencia del servicio internacional de cartas en términos de días de entrega (J + desempeño n) y desempeño acumulado.

²⁷ El listado completo de operadores postales que integran UNEX se encuentra en el Anexo A.

Prueba del mejoramiento es que en el período comprendido entre 1994 y 2009, se ha aumentado en el porcentaje de desempeño en la entrega de objetos dentro de los tres días siguientes al envío (J+3) al pasar de 69,10% en el primer año a 93,7% en el último año de medición, tal y como se aprecia en la Gráfica 1, superando a partir del año 1998, el objetivo de velocidad establecido por la normatividad.

Gráfica 1. Porcentaje de Desempeño de la Unión Europea en la entrega dentro de los tres días siguientes al envío (J+3) 1994-2009



Fuente: Elaboración CRC con base en información de la Corporación Postal Internacional

En el Anexo A se describe en detalle la metodología utilizada para las mediciones así como se presentan los resultados de los indicadores para cada año, a partir de 1994.

4.2.4 Casos seleccionados

4.2.4.1 Irlanda

4.2.4.1.1 Marco normativo

El mercado postal irlandés consta de dos (2) grandes actores: el Proveedor Designado del Servicio Postal Universal *An Post* y otros operadores.

En relación con *An Post*²⁸, cuyas acciones pertenecen a los Ministerios de Finanzas y de Comunicaciones, Marina y Recursos Naturales, además del Servicio Postal Universal también provee servicios postales que no caen bajo el Servicio Postal Universal: correo express²⁹, passport express³⁰, servicios filatélicos y correo courier³¹.

La regulación de los servicios postales de la Comunidad Europea de 2002, exige que la Autoridad Nacional Regulatoria (ANR) de Irlanda, la Comisión para la Regulación de las Comunicaciones (*ComReg*), establecida como el regulador para el sector postal por la Ley de Regulación de Comunicaciones del año 2002³², fije y publique estándares de calidad del servicio en relación con el **servicio universal**. De conformidad con esta regulación, el regulador irlandés promulgó el "Instrumento Legal No. 616 de 2002"³³, en el cual fijó estándares de calidad en relación con los tiempos de tránsito para correo prioritario de una sola pieza.

Los principales artículos del "Instrumento Legal No. 616 de 2002" de forma específica trata los aspectos de calidad de servicio, adopción de estándares de calidad y las excepciones a los estándares de calidad.

- En relación con la calidad del servicio (artículo 12) fija que los estándares de calidad del servicio en relación con el servicio universal, deben ser fijados, publicados y monitoreados por el Regulador, y se refieren a los tiempos de enrutamiento y a la regularidad y confiabilidad.
- Respecto a la adopción de los estándares de calidad (artículo 13) determina que el regulador establecerá y monitoreará los estándares de calidad para el correo doméstico compatibles con aquellos establecidos para los servicios intracomunitario transfronterizo.

²⁸ Más información sobre *An Post* en www.anpost.ie

²⁹ El correo express ofrece entrega al siguiente día del envío dentro de Irlanda.

³⁰ Este servicio permite solicitar y recibir el pasaporte.

³¹ Este servicio garantiza la entrega al siguiente día hábil antes de las 12.00pm en los principales centros urbanos de la República de Irlanda y ciertas entregas a más de 200 países, dependiendo del país de destino.

³² Disponible en www.irishstatutebook.ie

³³ Disponible en www.irishstatutebook.ie

- En cuanto a las excepciones de estándares de calidad (artículo 14), se establece que: i) de presentarse situaciones excepciones relacionadas con la infraestructura o geografía, se pueden establecer algunas salvedades a los estándares de calidad para los servicios intracomunitarios transfronterizos y ii) el regulador puede dar instrucciones al proveedor del SPU para que tome acciones correctivas necesarias.

De forma específica el "Instrumento Legal No. 616 de 2002" fija los estándares de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario, que son iguales a los fijados en el Anexo "*Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario*" de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 15 de diciembre de 1997 "*Relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio*".

"Estándares de calidad para correo intracomunitario transfronterizo"

Los estándares de calidad para el correo intracomunitario transfronterizo en el Estado son establecidos en relación con el tiempo límite para el enrutamiento medido desde el extremo a extremo () para artículos postales del estándar de la categoría más rápida de acuerdo a la fórmula $D+n$, donde D representa la fecha de depósito (**) y n el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario.*

Estándares de calidad para correo transfronterizo intracomunitario

<i>Tiempo límite</i>	<i>Objetivo</i>
$D + 3$	85% de los artículos
$D + 5$	97% de los artículos

Los estándares deben ser alcanzados no solamente para el tráfico intracomunitario sino también para el tráfico bilateral entre el Estado y otro Estado miembro.

() El enrutamiento de extremo a extremo es medido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.*

*(**) La fecha de depósito a ser tomada en cuenta debe ser el mismo día en la cual la pieza es depositada (enviada), dado que el depósito ocurre antes de que se notifique el 'último tiempo de recolección' desde el punto de acceso a la red en cuestión. Cuando el depósito (envío) tome lugar después de este tiempo límite, la fecha de depósito (envío) a ser tomada en cuenta será aquella de la recolección en el siguiente día hábil."*

4.2.4.1.2 Indicadores de calidad

En el caso irlandés, para los proveedores de servicios postales diferentes al Proveedor Designado del Servicio Universal **no se establecen indicadores de calidad**. Es así, que tales empresas, dentro de las cuales se incluyen compañías internacionales de operación mundial como Federal Express, TNT, DHL y UPS, solamente registran los tiempos aproximados de entrega entre una localidad y otra³⁴.

En el caso del Proveedor Designado del Servicio Postal Universal *An Post*, como se mencionó en la sección anterior, el "Instrumento Legal No. 616 de 2002" exige que *ComReg* mida la calidad de los servicios provistos por *An Post*, y publique un reporte de monitoreo al menos una vez al año.

La actividad de monitoreo se lleva a cabo de forma independiente del Operador Postal y se basa en los métodos estadísticos establecidos en las normas europeas "EN 13850: Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y correo de primera clase – servicio doméstico" y "EN 13850: Medición del tiempo de tránsito de los servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y correo de primera clase – servicio transfronterizo". *ComReg* ha contratado a IPSOS MRBI para llevar a cabo la medición de acuerdo con este estándar europeo.

El sistema de medición es continuo y los resultados de comportamiento de *An Post* son publicados por *ComReg* cada trimestre con un informe anual de cada año. La medición se refiere a objetos de correo solamente, es decir, de esta medida se excluye el comportamiento de los envíos masivos.

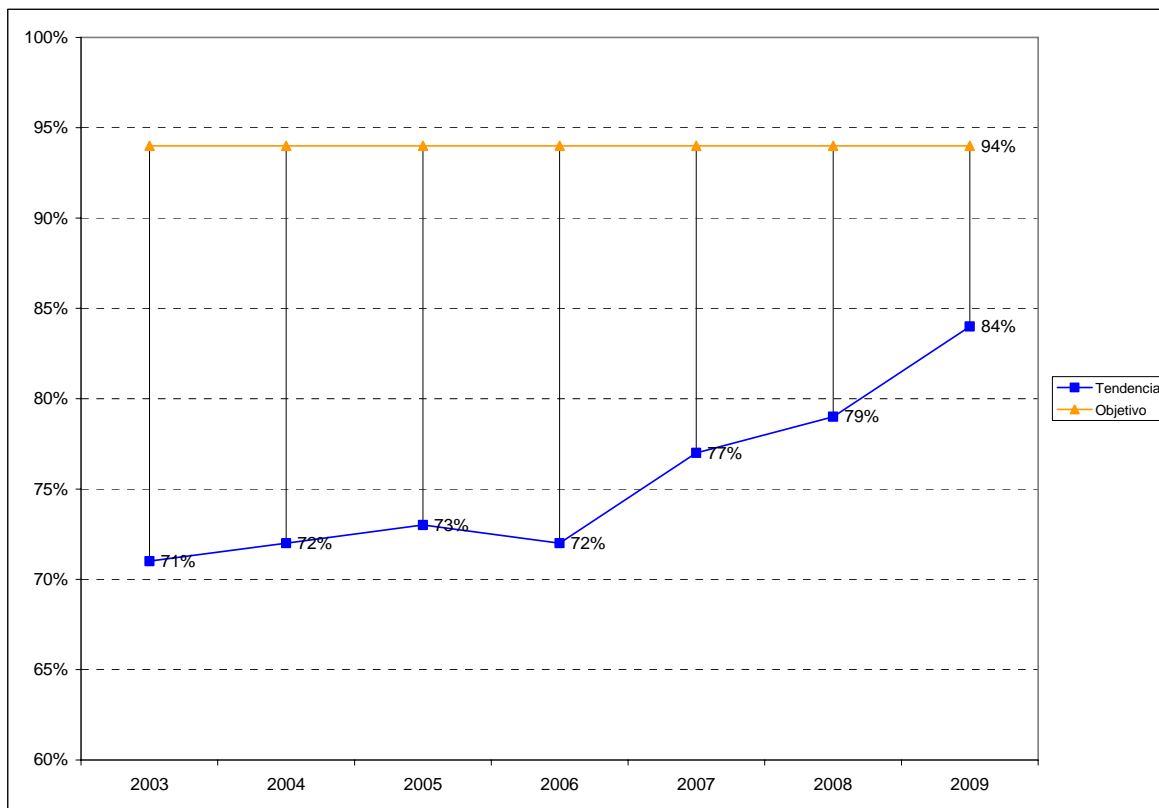
Ahora bien, de acuerdo con los reportes del monitoreo de la calidad de los servicios postales de los años 2008 y 2009, realizados por IPSOS MRBI, por encargo de *ComReg* para tal fin, a continuación se presentan algunos resultados relevantes para el período comprendido entre 2003 y 2009:

- **Entrega al siguiente día (D+1)**

³⁴ El listado completo de operadores se puede obtener en www.comreg.ie. Para su operación requieren de la autorización de ComReg si su volumen de ventas supera los €500.000 anuales.

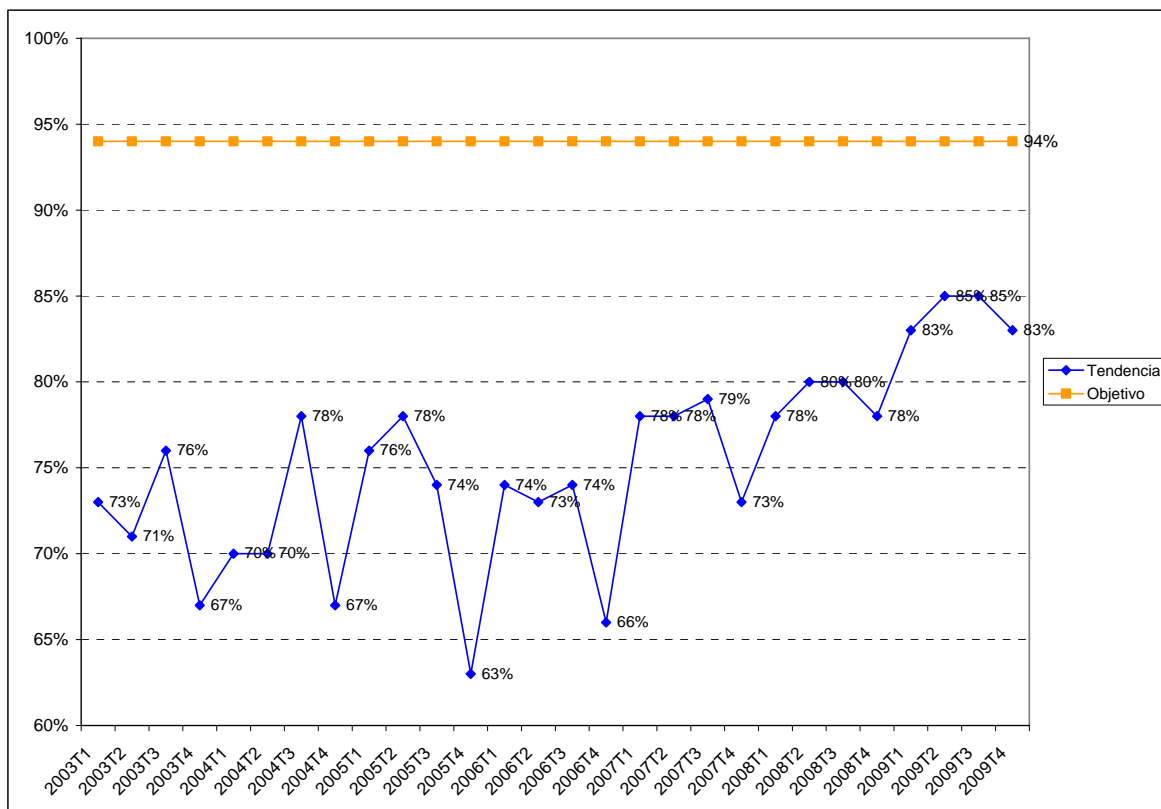
Para correo prioritario de una sola pieza, este indicador se situó en 84% al final del período objeto de evaluación, es decir, para el año 2009, trece puntos porcentuales por encima del 71% obtenido para el año 2003, aunque se sitúa por debajo del objetivo del 94% fijado para todo el período.

Gráfica 2. Irlanda: Entrega nacional al siguiente día (D+1) 2003-2009



Fuente: IPSOS MRBI. Republic of Ireland Quality of Postal Service Monitor – 2008 y 2009 Reports.

En cuanto a los resultados por trimestre, el indicador registró un comportamiento muy variable entre el primer trimestre de 2003 y el cuarto trimestre de 2007 con aumentos y disminuciones que generaron que la cifra al final del año 2007 fuera la misma que al inicio del año 2003. Sin embargo, a partir de tal período, se presentan elevaciones que alcanzan la cifra de 83% en el cuarto trimestre de 2009, aunque en ningún trimestre se alcanza el objetivo fijado (94%).

Gráfica 3. Irlanda: Entrega nacional al siguiente día (D+1) por trimestre 2003-2009

Fuente: IPSOS MRBI. Republic of Ireland Quality of Postal Service Monitor – 2008 and 2009 Reports.

- **Entrega dentro de los tres días siguientes (D+3)**

Para los años 2008 y 2009, los valores de los indicadores para la entrega dentro de los siguientes tres días para correo prioritario de una sola pieza fueron de 97,5% y 98,3%, respectivamente, niveles que no superaron la meta fijada de 99,5%.

Otros indicadores medidos para la entrega en el siguiente día son los siguientes³⁵:

- Método de alistamiento: recolección empresarial, oficina postal o apartado postal.
- Formato de correo: carta estándar, grandes sobres y paquetes.
- Método de registro del destinatario: escrito a mano o tipografiado.
- Método de pago: medido o estampillado.

³⁵ Las cifras de estos indicadores se registran en los informes trimestrales, disponibles en www.askcomreg.ie

Metodología:

Para el cálculo de los indicadores presentados anteriormente, se emplea la siguiente metodología:

- El método de monitoreo está en completa conformidad con el estándar europeo e irlandés I.S. EN 13850:2002 *“Servicios Postales –Calidad de Servicio– Medición del tiempo de tránsito de servicios de extremo a extremo para correo prioritario de una sola pieza y correo de primera clase”*.
- Cálculo del tiempo de tránsito: Desde el 1 de septiembre de 2005 los objetos puestos en el correo en Sábado y Domingo son tratados como objetos puestos en el correo en Lunes. El “último tiempo de puesta en el correo”³⁶ para la entrega en el siguiente día está claramente exhibido en los buzones con el texto ‘No se recoge o entrega correo en fines de semana o festivos públicos’. Cualesquier objetos de correo de prueba puestos en el correo en Sábado, Domingo o Festivo Público, entregado en el siguiente día hábil serán tratados como objetos D+0 y se incluyen en las gráficas D+1 para objetivos de calcular la entrega en el siguiente día.
- Diseño de la muestra: El diseño de la muestra corresponde con las estimaciones más precisas y actualizadas del flujo real de correo y las características discriminantes provistas por *An Post*, definidas como: Método de puesta en el correo, tamaño y color del sobre, método de pago, día de la semana de puesta en el correo.
- Distribución geográfica: Se emplea la muestra aleatoria estratificada para obtener la distribución geográfica requerida. Todas las direcciones son verificadas con panelistas.
- Cálculo de resultados: La exactitud del tiempo de tránsito está asegurado al calcular la varianza del estimador y el factor de diseño.

4.2.4.1.3 Indicadores de la UPU

Ahora bien, en cuanto a la información reportada a la UPU por Irlanda, se tiene que en el caso del correo aéreo prioritario, los estándares de entrega para todo el país son J+1 (hasta las 14:30 horas) y J+2 (entre las 14:30 y 24:00 horas), de lunes a sábado, mientras que en el caso del

³⁶ En inglés ‘The Last Time of Posting’ (LTOP)

correo no prioritario terrestre, los estándares de entrega para todo el país son J+3 (hasta las 9:00 horas) y J+4 (entre las 9:00 y 24:00 horas), para todos los días de la semana.

4.2.4.2 Reino Unido

En el caso del Reino Unido³⁷, el operador postal más fuerte es el operador oficial *Royal Mail* que tiene un porcentaje de participación en el mercado superior al 90% y presta el Servicio Postal Universal. Dentro de los demás operadores postales con licencia, a la fecha, según registro de *Postcomm* hay 50 operadores incluyendo además de *Royal Mail Group*, compañías internacionales como DHL, FEDEX, TNT. Consecuencia de lo anterior, la regulación de calidad se dirige principalmente a este operador y se encuentra consignada en el texto mismo de su licencia. La vigilancia sobre el cumplimiento de los estándares de calidad y de las correspondientes exigencias regulatorias le corresponde a *Postcomm*, agente regulador independiente del operador.

4.2.4.2.1 Marco normativo

En el Reino Unido, se regulan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Estándares del servicio e indemnizaciones³⁸ Al operador le imponen las siguientes obligaciones: (i) efectuar esfuerzos prudentiales para recoger y entregar los objetos postales dentro de un tiempo razonable; (ii) especificar estándares mínimos de calidad que no pueden ser inferiores a los establecidos por la regulación; (iii) hacer todos los esfuerzos razonables para prestar el servicio bajo los niveles de calidad especificados, y (iv) diseñar un esquema de indemnización al usuario en los casos en los cuales se incumpla con los estándares de calidad.
- *Royal Mail*, como prestador del SPU y en concordancia con lo ordenado por la Directiva 96/67/CE, está en la obligación de realizar las labores de recepción y entrega de objetos postales, por lo menos una vez al día, todos los días hábiles³⁹.
- El operador tiene la obligación de establecer procesos simples, transparentes y gratuitos para el manejo de las quejas y reclamos de los usuarios⁴⁰.

³⁷ CREW, Michael A., KLEINDORFER, Paul R. *Progress Toward Liberalization of the Postal and Delivery Sector*. Ed: Springer.2006. Capítulos 12 y 13

³⁸ Condición 4 de la Licencia.

³⁹ Condición 2 de la Licencia.

⁴⁰ Condición 5 de la Licencia.

- El operador debe adoptar procedimientos adecuados para minimizar el riesgo de pérdida, hurto, daño o interceptación durante el tratamiento de los objetos postales⁴¹.
- El operador deberá ajustar la tarifa de sus servicios, según los niveles de calidad ofrecidos. De igual manera, la financiación que recibe del Estado podrá verse reducida si no cumple con los estándares mínimos de calidad⁴².

El proceso regulatorio en el Reino Unido se basó en una investigación empírica⁴³ diseñada para establecer los requerimientos de los usuarios en lo referente a la calidad de los servicios postales. El estudio permitió identificar tres factores fundamentales a saber: (i) confiabilidad; (ii) entrega con cumplimiento de los compromisos; (iii) integridad. Valga destacar que de la investigación se concluyó que para los usuarios era más importante el cumplimiento del nivel de calidad ofrecido, que el nivel en sí mismo.

Dentro de los factores anteriormente mencionados, los usuarios de los servicios postales destacaron la importancia de la reducción de pérdidas de objetos postales, el cumplimiento con la fecha de entrega prometida, y la consistencia en el tiempo de recolección y entrega en los puntos correspondientes. Aunque en general los usuarios manifestaron su intención de pagar una tarifa más alta con el fin de obtener el resultado esperado, respecto de reducir los tiempos de recolección y entrega en los mencionados puntos, los usuarios manifestaron que no estarían dispuestos a soportar un aumento en el precio del servicio por tal concepto.

Finalmente, el estudio permitió concluir que las expectativas de los usuarios, van más allá de los tiempos de entrega, siendo más importante la confiabilidad, por lo que los estándares de calidad no deberán basarse únicamente en el tiempo de tránsito de los objetos postales.

Teniendo en cuenta la citada investigación empírica⁴⁴, *Postcomm* estableció unos estándares de calidad para *Royal Mail*, con unas metas específicas que debe cumplir el operador según el servicio

⁴¹ Condición 8 de la Licencia.

⁴² Condición 19 de la Licencia.

⁴³ CREW, Michael A., KLEINDORFER, Paul R. Progress Toward Liberalization of the Postal and Delivery Sector. Ed: Springer. 2006. Capítulos 12 y 13

⁴⁴ CREW, Michael A., KLEINDORFER, Paul R. Progress Toward Liberalization of the Postal and Delivery Sector. Ed: Springer. 2006. Capítulos 12 y 13

de que se trate⁴⁵. De conformidad con las obligaciones establecidas en la Condición 4 de la Licencia⁴⁶, *Royal Mail* debe cumplir con los siguientes estándares⁴⁷:

- Correo individual de primera clase: Este servicio generalmente implica la entrega, dentro del Reino Unido, el día hábil siguiente de la recepción, incluidos los sábados, aún cuando los tiempos de entrega no son garantizados. El estándar es del 93%. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 93% pero en más del 92%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 88% y el 92% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 88%.
- Correo individual de segunda clase: Este servicio se presta para objetos con características de peso y tamaño específicos, y generalmente implica la entrega, dentro del Reino Unido, al tercer día hábil siguiente de la recepción, incluidos los sábados, aún cuando los tiempos de entrega no son garantizados. El estándar es del 98,5%. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 98,5% pero en más del 97,5%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 93,5% y el 97,5% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 93,5%.
- Correo masivo de primera clase: Este servicio se presta en las mismas condiciones que el individual de primera clase. El estándar es del 91%. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 91% pero en más del 90%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 86 y el 90% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 86%.
- Correo masivo de segunda y tercera clase: El servicio de segunda clase generalmente implica la entrega al tercer día hábil siguiente de la recepción, incluidos los sábados, y el de tercera clase, al séptimo día hábil. En ambos casos los tiempos aplican dentro del Reino Unido y los tiempos de entrega no son garantizados. El estándar es del 97,5%. El

⁴⁵ Por ejemplo, correo individual de primera o segunda clase, correo masivo de primera, segunda o tercera clase, encomiendas, entrega internacional europea y entrega especial (al día siguiente).

⁴⁶ 1. Hacer uso de esfuerzos prudentiales para recoger y entregar los objetos postales dentro de un tiempo razonable. 2. Especificar estándares mínimos de calidad que no pueden ser inferiores a los establecidos por la regulación. 3. Hacer todos los esfuerzos razonables para ofrecer el servicio con el cumplimiento de los niveles de calidad especificados. 4. Diseñar un esquema de indemnización al usuario que se vea afectado por el incumplimiento en los estándares de calidad.

⁴⁷ <http://www.psc.gov.uk/royal-mail-standards-and-prices/quality-of-service/royal-mail-quality-of-service-standards.html>

incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 97,5% pero en más del 96,5%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 92,5% y el 96,5% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 92,5%.

- Encomiendas (paquetería): Este servicio se presta sin carácter urgente, dentro del Reino Unido y, de manera opcional, se ofrece un certificado de envío, e indemnización por pérdida o avería. El estándar es del 90%. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 90% pero en más del 89%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 85 y el 89% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 85%.
- Entrega europea internacional: Este servicio generalmente implica la entrega al tercer día hábil siguiente de la recepción, aún cuando los tiempos de entrega no son garantizados. El estándar es del 85%. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando los estándares se cumplan en menos del 85% pero en más del 84%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 80 y el 84% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 80%. Este indicador corresponde a la medición efectuada por la Corporación Postal Internacional.
- Entrega especial: Este servicio se presta con la garantía de que el objeto será entregado antes de la 1pm del día hábil siguiente (dentro del Reino Unido) a aquél en el que fue recibido por el operador, los sábados pueden incluirse si se paga una suma adicional. También incluye rastreo a través de la página web del operador y prueba de entrega electrónica. El estándar es del 99%. Las compensaciones al usuario se harán de conformidad con lo pactado entre las partes, y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 94%.

En cuanto a la facilidad de acceso, *Postcomm* ha establecido los siguientes estándares de calidad:

- El 99,9% de los puntos de recepción deben ser atendidos todos los días hábiles. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando el estándar se cumpla en menos del 99,9% pero en más del 99,8%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el

- 99,4% y el 99,8% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 99,4%.
- El 99,9% de las rutas de entrega, deberá ser completada cada día. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando el estándar se cumpla en menos del 99,9% pero en más del 99,8%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 99,4% y el 99,8% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 99,4%.
 - El 99,5% de los objetos postales, debe ser entregado correctamente. El incumplimiento no tendrá consecuencias automáticas para el operador cuando el estándar se cumpla en menos del 99,5% pero en más del 99,4%. Los usuarios serán compensados o los precios reducidos cuando el cumplimiento de los estándares se encuentre entre el 99% y el 99,4% y el regulador iniciará investigación cuando el cumplimiento esté por debajo del 99%.

Para controlar el cumplimiento de los estándares de calidad, se realiza un estudio por parte de una agencia independiente que comunica los resultados al regulador. Con el fin de garantizar el cumplimiento, *Postcomm* implementó cuatro mecanismos que se utilizan según el perjuicio ocasionado al usuario y la gravedad de la falla. Los mecanismos son: (i) compensación al usuario, (ii) control de precios según el nivel de calidad ofrecido, (iii) ajustes a los beneficios financieros que el Estado otorga al operador según los niveles de calidad ofrecidos, e (iv) imposición de multas.

En complemento a los indicadores mencionados anteriormente, *Royal Mail* también es medida contra varios objetivos relacionados con la provisión del servicio universal, tales como la calidad del logro de servicio por código de área, el porcentaje de rutas de entrega completadas cada día y el porcentaje de las piezas entregadas correctamente, buzones de correo y entregas a las oficinas residenciales y comerciales.

4.2.4.2.2 Indicadores de calidad

Royal Mail publica trimestralmente el comportamiento de las cifras y reportes de calidad del servicio en su sitio web. En cuanto al último informe de resultados sobre la calidad del servicio correspondiente al segundo trimestre 2009/2010, se observó que el comportamiento de la calidad del servicio tanto para el correo individual de primera como de segunda clase fue inferior a los

estándares establecidos, siendo mayor la diferencia en el primer caso que en el segundo, según se observa en la Tabla 9.

Tabla 9. Reino Unido: Resultados indicadores de calidad Trimestre 2 2009/2010

Indicador	Estándares (%)	Trimestre 2 (%)
Correo individual de primera clase	93	90,7
Correo individual de segunda clase	98,5	98
Correo masivo de primera clase	91	90,1
Correo masivo de segunda clase	97,5	97,5
Correo masivo de tercera clase	97,5	99,5
Encomiendas (paquetería)	90	95,1
Entrega europea internacional	85	94,8
Entrega especial día siguiente	99	98,1
Puntos de recolección atendidos cada día	99,9	99,06
Rutas de entrega completadas cada día	99,9	No disponible en la fecha de publicación del reporte
Objetos entregados correctamente	99,5	99,68

Fuente: Royal Mail. Reporte Trimestral de Calidad del Servicio Segundo Trimestre 2009 - 2010

4.2.4.2.3 Indicadores de la UPU

Ahora bien, en cuanto a la información reportada a la UPU por el Reino Unido, se tiene que en el caso del correo aéreo prioritario, los estándares de entrega varían dependiendo de la zona geográfica, Glasgow, Londres y Manchester. De igual forma, cada zona geográfica establece unas horas de entrega diferentes. En este sentido, los estándares de entrega son: J+1 (hasta las 14:00, 15:30 y 17:00) y J+2 y J+3, entre las anteriores horas y las 24:00 horas).

Respecto del correo no prioritario terrestre, los estándares de entrega a diferencia del caso anterior no se determinan por zona geográfica. Así las cosas, los estándares de entrega son J+3 y J+4 (hasta las 15:00 horas) y J+4 y J+5 (entre las 15:00 y 24:00 horas), dependiendo del día de la semana (días 1-3 y 5-7 y 4, respectivamente).

4.2.4.3 España

4.2.4.3.1 Marco normativo

En materia de indicadores de calidad de los servicios postales, el artículo 17 *“Obligaciones del operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal en la realización de éste”* de la Ley 24 de 1998 *“del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales”*⁴⁸ establece como principales elementos, por una parte que la prestación del servicio postal universal se deberá llevar a cabo de acuerdo con las normas de calidad previstas y, por otra parte, que el Gobierno fija, mediante Real Decreto, los parámetros de calidad para la prestación del servicio postal universal y que se referirán, especialmente, a la extensión de la red, a las facilidades de acceso, a las normas de distribución y entrega, a los plazos para el curso de la correspondencia, a la regularidad y a la fiabilidad de los servicios, así como las consecuencias del incumplimiento de los parámetros de calidad. El tercer aspecto importante es que las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Gobierno.

De conformidad con lo anterior, el Real Decreto 1829 de 1999⁴⁹, aprobó el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24 de 1998, y a propósito de los parámetros de calidad en la sección 3.a *“Normas de Calidad”* estableció tres artículos, el principal de ellos el artículo 45° *“Plazos de expedición”*:

“SECCIÓN 3.a NORMAS DE CALIDAD

Artículo 45. Plazos de expedición.

1. La prestación del servicio postal universal, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, medidos de extremo a extremo, según la fórmula D+n, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario. Igualmente se habrán de cumplir las normas de regularidad que se consignan en el siguiente apartado.

A estos efectos, el plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.

⁴⁸ Disponible en www.boe.es

⁴⁹ Disponible en www.boe.es

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

2. Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:

a) Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse, como mínimo, para el 90 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98 por 100 de los envíos en el plazo D+5.

b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 50 por 100, como mínimo, de los envíos y de D+5 en el 75 por 100.

c) Para los giros, el plazo será de D+3 en un 75 por 100 y de D+5 en un 95 por 100.

(...)

5. En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los establecidos por la Directiva 97/67/CE, del Parlamento y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, siendo éstos, en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 por 100 y de D+5 en un 97 por 100.

- El artículo 46 “Atención al usuario” precisa dos indicadores que reflejen el grado de atención a los usuarios: i) el tiempo medio de atención ordinaria en las oficinas y locales del prestador del servicio postal universal y ii) el porcentaje anual de reclamaciones como medida del grado de fiabilidad.
- Finalmente, el artículo 47 “Valoración de la calidad del servicio postal universal” determina cuatro (4) puntos: i) que el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, previsto en el artículo 20 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, incluirá los compromisos de calidad, en particular los referidos a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los

servicios exigibles, al operador al que se le encomienda la prestación del servicio postal universal, ii) que el control de calidad se efectuará de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con el operador del servicio postal universal, en condiciones normalizadas, de acuerdo con la Directiva 97/67/CE, iii) las excepciones a las normas de calidad por situaciones excepcionales por motivos de infraestructura o geografía y iv) las sanciones por el incumplimiento injustificado de las normas de calidad.

Finalmente, el Real Decreto 503 del 20 de abril de 2007⁵⁰, por el que se modifica el Real Decreto 1829 de 1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales, modifica el artículo 45 del Real Decreto 1829 de 1999, en dos sentidos. En el primero de ellos, aclara que los plazos medios de expedición serán de cómputo anual, mientras que la segunda modificación, la más importante, se refiere a los nuevos plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, pero determinando que las nuevas metas tendrán vigencia a partir del año 2009, con disposiciones transitorias para el año 2008. Así las cosas, el comparativo de los plazos medios de expedición es el siguiente:

Tabla 10. España: Comparativo Decretos 1829/1999 y 503/2007

Artículo 45 Numeral 2	Real Decreto 1829 de 1999	Real Decreto 503 de 2007 (para el año 2008)	Real Decreto 503 de 2007 (a partir del 1 de enero de 2009)
a) Para cartas y tarjetas postales	Un plazo de D+3, que deberá cumplirse, como mínimo, para el 90 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98 por 100 de los envíos en el plazo D+5.	Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 92 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98,5 por 100 de los envíos en el plazo D+5.	Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 por 100 de los envíos en el plazo D+5.
b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso	Un plazo de D+3 en el 50 por 100, como mínimo, de los envíos y de D+5 en el 75 por 100.	Un plazo de D+3 en el 75 por 100 de los envíos y de D+5 en el 90 por 100.	Un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100.
c) Para los giros	El plazo será de D+3 en un 75 por 100 y de D+5 en un 95 por 100.	El plazo será de D+3 en un 93 por 100 y de D+5 en un 98 por 100.	El plazo será de D+3 en un 95 por 100 y de D+5 en un 99 por 100.

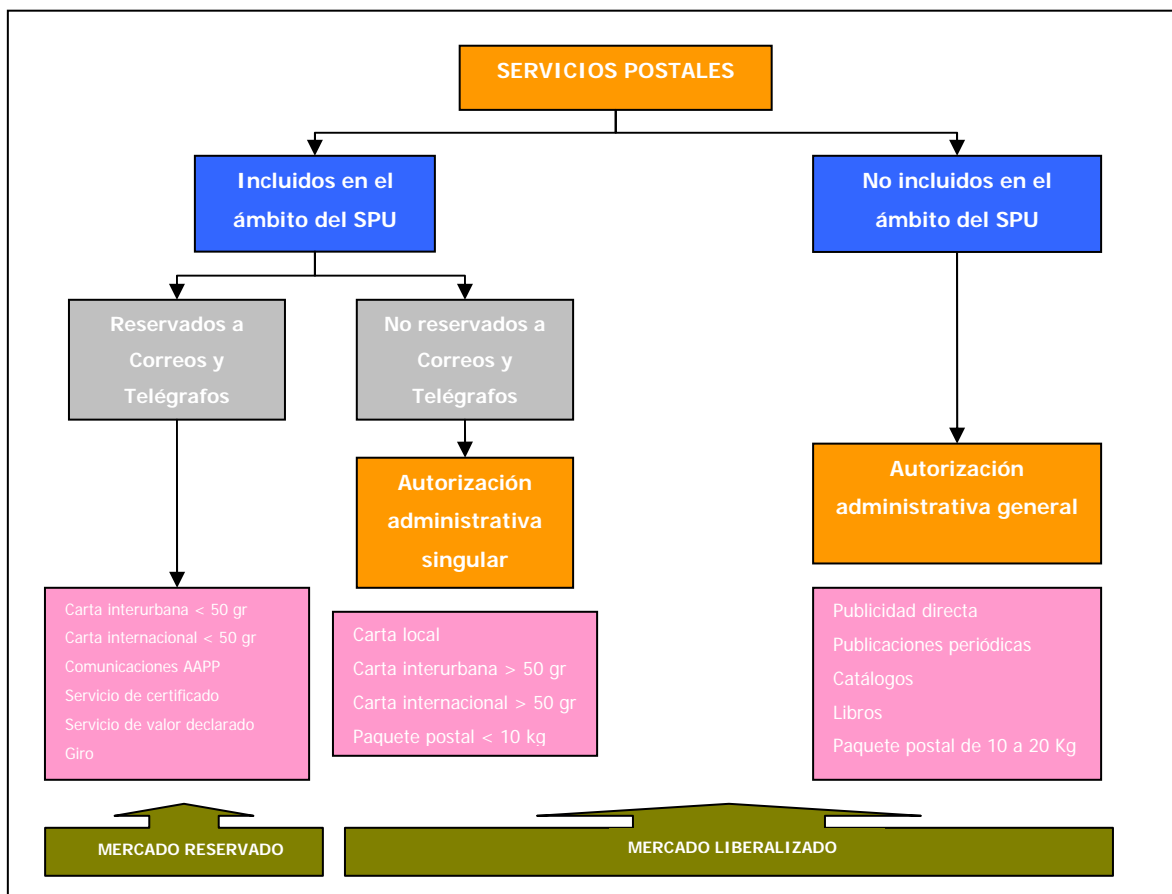
Fuente: Elaboración CRC con base en Reales Decretos

⁵⁰ Disponible en www.boe.es

4.2.4.3.2 Indicadores de calidad

El mercado postal Español consta de los siguientes dos (2) grandes segmentos: i) el mercado postal tradicional y ii) mensajería y courier.

Ilustración 1. Mercado postal español



Fuente: Ministerio de Fomento de España. Memoria del Sector Postal Español, 2007.

El primer segmento, la oferta del correo tradicional es proporcionada por el proveedor del Servicio Postal Universal, *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.*⁵¹

Respecto del segundo segmento, el mercado de la mensajería y el courier la oferta corresponde a operadores especializados en servicios de carácter urgente y otros de valor añadido. Este segmento a su vez se divide en dos (2) subsegmentos: i) paquetería empresarial y ii) paquetería industrial. Las empresas más importantes de paquetería empresarial son: Grupo Seur, Grupo MRW, DHL y Grupo TNT. Por otra parte, la paquetería industrial se reparte entre las empresas DHL, Azkar,

Integra2, Grupo Buitrago y Gefco (Ministerio de Fomento de España. Memoria del Sector Postal Español, 2007).

Al igual que en los casos de Irlanda y Reino Unido, en el caso español del mercado de mensajería y courier **no se establecen indicadores de calidad**. Es así que empresas como UNIPOST⁵², MRW⁵³, SEUR (Servicio Urgente de Transportes)⁵⁴ y las compañías internacionales de operación mundial Federal Express, TNT, DHL y Chronopost Internacional que prestan servicios desde y hacia España, solamente registran los tiempos de entrega entre una localidad y otra.

En el caso del Servicio Postal Universal, el operador *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*, para medir la calidad en plazo de la correspondencia nacional, dispone de diversos procedimientos. El sistema de medición de auditoría interna evalúa desde hace años la calidad en el tramo comprendido entre la fecha del matasellado del envío y la fecha del primer reparto en cartería. Esta herramienta mide sólo una parte del proceso de tratamiento postal, aunque internamente es un instrumento de gestión importante por cuanto permite hacer un seguimiento diario de la calidad y realizar comparativas históricas de la misma.

A continuación, se presentan las cifras de calidad en productos nacionales desde el año 2003 hasta el año 2008, tanto para el Servicio Postal Universal como para otros productos y servicios. De las cifras presentadas, se observa que el comportamiento de la calidad depende del producto y no hay un comportamiento general de la calidad de la entrega. Se destaca que ha habido un porcentaje alto (más del 80%) del cumplimiento en las metas de los plazos de entrega.

Tabla 11. España: Calidad en productos nacionales (auditoría interna)

Plazo de entrega		Producto	2003	2004	2005	2006	2007	2008
SPU	D+1	Carta ordinaria	74,6%	78%	80,30%	80,10%	80,40%	80,90%
	D+2	Carta certificada	82,9%	87%	88,80%	88,30%	88,20%	88,80%
	D+3	Giro ordinario	N.D.	N.D.	94,70%	98,90%	99%	98,90%
	D+3	Paquete azul	N.D.	N.D.	68,80%	81,60%	82,50%	83,50%
Otros	D+1	Carta urgente	92,5%	91,9%	91,70%	90,70%	90%	98,90%
productos y	D+1	Carta certificada urgente	89,9%	92,1%	92,80%	90,30%	88,50%	83,50%

Plazo de entrega		Producto	2003	2004	2005	2006	2007	2008
servicios	D+1	Telegrama	N.D.	N.D.	93%	94,40%	92,50%	ND
	D+1	Burofax	N.D.	N.D.	94,50%	93,70%	92%	ND
	D+4	Publiccorreo	78,4%	82,4%	81,50%	82,80%	83,40%	ND
	D+6	Publiccorreo	N.D.	N.D.	92,30%	92,40%	93,40%	ND

Fuente: Elaboración CRC con base en informes anuales de gestión de *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*

Dado que esta herramienta no refleja de forma precisa toda la realidad del proceso postal, Correos dispone de otro sistema complementario denominado SPEX que, a través de un agente externo y mediante el uso de panelistas, comprueba la calidad en plazo desde la fecha de depósito de los envíos hasta la fecha de entrega. Los resultados proporcionados por este instrumento lógicamente presentan cifras inferiores a los de auditoría interna, aunque la evolución interanual es positiva.

Tabla 12. España: Calidad en productos nacionales (Sistema SPEX)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Básica (D+1)	50,8%	52,4%	48,4%	56,1%	59,2%	64,1%
Básica (D+3)	88,1%	89,9%	88,3%	89,9%	91,8%	93,8%

Fuente: Elaboración CRC con base en informes anuales de gestión de *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*

La calidad de los envíos internacionales se verifica igualmente a través de diversos medios. El método UNEX, gestionado por la Corporación Postal Internacional (IPC por sus siglas en inglés), computa mediante tecnología de radiofrecuencia los plazos de entrega en D+1 del correo de importación, entendido como el tiempo transcurrido desde que una carta llega a la oficina de cambio internacional hasta que se entrega al destinatario, y del correo de exportación, desde que el envío es depositado en cualquier punto de admisión hasta la oficina de cambio de la que sale al país de destino. Según este sistema, entre los años 2003 y 2008 la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos alcanzó incrementos significativos en los porcentajes, siendo mayores los correspondientes al correo de importación.

Tabla 13. España: Calidad en productos internacionales (D+1) (Sistema UNEX)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Correo de importación	75,9%	79,7%	81,2%	80,5%	79,9%	81,3%
Correo de exportación	72%	74,9%	75,1%	93,2%	77,8%	74,5%

Fuente: Elaboración CRC con base en informes anuales de gestión de *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*

En cuanto a la calidad internacional extremo a extremo (*end to end*), las Directivas postales comunitarias marcan unos objetivos generales de entrega del 85% en D+3. En el periodo comprendido entre 2003 y 2008, la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. no sólo alcanzó estos plazos, sino que mejoró sus resultados, tanto para el correo de importación como para el de exportación, siendo más alto el grado de aumento en el primero.

Tabla 14. España: Calidad en productos internacionales (D+3)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Correo de importación	84,3%	86,4%	86,1%	87,7%	88,9%	90,4%
Correo de exportación	90,6%	92,6%	92,1%	93,2%	92,4%	93,6%

Fuente: Elaboración CRC con base en informes anuales de gestión de *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*

4.2.4.3.3 Indicadores de la UPU

Respecto de la información reportada a la UPU por España, se tiene que en el caso del correo aéreo prioritario, los estándares de entrega para todo el país son J+1 (hasta las 15:30 horas) y J+2 (entre las 15:30 y 24:00 horas), de lunes a sábado, mientras que para el día domingo es de J+2 (entre las 0:00 y las 24:00 horas). En el caso del correo no prioritario terrestre, los estándares de entrega para Barcelona y Madrid son: i) para los días 1-4, J+3 (hasta las 15:00 horas) y J+4 (entre las 15:00 y 24:00 horas), ii) para los días 5 y 6-7, J+3 y J+4 (entre las 0:00 y las 24:00 horas), respectivamente.

4.2.4.4 Portugal

4.2.4.4.1 Marco normativo

El mercado postal en Portugal está compuesto por cuatro (4) diferentes segmentos, a saber: i) correspondencia (comunicaciones escritas en soporte físico de cualquier naturaleza y destinadas a ser transportadas y entregadas en la dirección indicada en el propio objeto o su embalaje, incluyendo publicidad, envíos registrados y envíos con valor declarado), ii) courier (se caracteriza por la entrega punto-punto sin centralización y consolidación), iii) expreso y paquetes (los servicios de correo expreso se caracterizan por su aceptación, tratamiento, transporte y distribución urgente de envíos de correspondencia y encomiendas postales, diferenciándose de los demás servicios postales por los siguiente servicios suplementarios: plazo de entrega predefinido y registro de envíos y control de la ruta de los circuitos por la red operacional del prestador autorizado, identificando el estado del envío) y iv) correo editorial (en este servicio se consideran los medios de comunicación escrita publicados periódicamente –prensa escrita– y distribuidos por vía postal), cada uno de ellos con diferentes actores. Como es de esperarse, el segmento de correspondencia es exclusivo de CTT Correios.

Tabla 15. Portugal: Segmentación mercado postal

Segmento de mercado	Operadores
Correspondencia	CTT Correios
Courier	TNT, Via directa, Personalis, CTT Expresso, MRW
Expreso y paquetes	FEDEX, SEUR, MRW, DHL, UPS, CTT Expresso, Chronopost
Correo editorial	VASP, CTT Correios

Fuente: Accenture. Estudo sobre o Desenvolvimento da Concorrência no Mercado Postal Português. Lisboa, Outubro 2006.

En consecuencia con lo anterior, la Autoridad Nacional de Comunicaciones –ANACOM– ha establecido varias Convenciones de Calidad del Servicio Postal Universal con el Operador Postal Oficial de Portugal CTT, en los cuales se fijan indicadores de calidad para el Servicio Postal Universal⁵⁵, entre las cuales se mencionan las correspondientes a los períodos 2001-2003, 2004-2005, 2006 y 2008-2010. Las Convenciones de Calidad incluyen, entre otros aspectos, temas como el alcance, las definiciones, las obligaciones y los niveles de calidad del servicio postal universal (supervisión y monitoreo). Para cada indicador se fija una meta y un valor mínimo, las cuales son más estrictas o exigentes a lo largo del tiempo, es decir, las correspondientes al período 2008/2010 son más estrictas que las correspondientes al período 2001/2003. Así mismo, a cada indicador se le asigna un peso porcentual, dependiendo de su importancia relativa.

Los indicadores de calidad establecidos para el Servicio Postal Universal en cada uno de los diferentes períodos son:

Tabla 16. Portugal: Indicadores de calidad 2001/2010

Indicador	Definición	2001/2003	2004/2005	2006	2008/2010
Tiempo de transporte para correo no prioritario D+3	Porcentaje de cartas enviadas a cualquier lugar del territorio nacional como correo no prioritario, las cuales llegan a su destino dentro de los 3 días hábiles después de haber sido enviadas desde cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia el total de cartas enviadas.	X	X	X	X
Tiempo de transporte para correo prioritario	Porcentaje promedio de cartas enviadas a cualquier lugar del Continente y que tienen prioridad para llegar a su destino 1 día hábil después de haber sido enviadas a través de cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia la cantidad total de cartas enviadas.	X	X	X	X
Correo no prioritario no entregado dentro de 15 días hábiles (por mil cartas)	Número de cartas enviadas a cualquier lugar del territorio nacional, como correo no prioritario, que no se devuelven y que no llegan a su destino dentro de 15 días después de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, por cada mil cartas enviadas	X	X	X	X
Correo prioritario no entregado en 10 días hábiles (por mil cartas)	Número de cartas enviadas a cualquier lugar del territorio nacional, como correo prioritario, que no se devuelven y que no llegan a su destino dentro de 10 días hábiles después de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, por cada mil cartas enviadas.	X	X	X	X
Tiempo de transporte para diarios, libros y publicaciones periódicas D+3	Porcentaje promedio de objetos que representan la categoría de diarios y publicaciones periódicas enviadas a cualquier lugar del territorio nacional, que llegan a su destino dentro de los 3 días hábiles después de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia la cantidad total de objetos enviados.	X	X	X	X
Tiempo de transporte para paquetes no prioritarios	Porcentaje promedio de envío de paquetes a cualquier lugar del territorio nacional, como correo no prioritario, que llegan al establecimiento postal de destino dentro de los 3 días hábiles de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia el total de los paquetes enviados.	X	X	X	X
Tiempo de espera en las oficinas postales	Tiempo promedio de espera antes de ser atendido en la oficina postal, medido entre el inicio de hacer la cola y	X			

Indicador	Definición	2001/2003	2004/2005	2006	2008/2010
(minutos) – Promedio	el momento de ser atendido. Este indicador será medido en términos de los promedios registrados durante las horas de apertura de las oficinas postales (promedio) en términos de la oferta de los servicios incluidos en la Convención.	X			
Tiempo de espera en las oficinas postales (minutos) – Hora pico					
Tiempo de espera en establecimientos postales	Porcentaje promedio de tiempo de espera que no excede de 10 minutos, para las personas atendidas en las oficinas postales, agencias postales u otras oficinas postales. El tiempo de espera se mide desde el momento en que el cliente inicia una cola para ser atendido, hasta que es efectivamente atendido, durante las horas de apertura de las oficinas postales y en relación con la prestación de los servicios contenidos en la Convención.		X	X	X
Tiempo de tránsito y entrega para correo prioritario (D+2) – CAM	Porcentaje promedio de cartas enviadas a cualquier lugar de las regiones del continente y las regiones autónomas de Azores y Madeira (y viceversa) o entre estas últimas, conocidas como Flujos de CAM, que son enviadas como correo prioritario y que llegan a su destino dentro de los 2 días hábiles después de haber sido enviadas desde cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia la cantidad total de cartas enviadas.		X	X	X
Tiempo de tránsito para correo intracomunitario – transfronterizo (D+3)	Porcentaje promedio de cartas transfronterizas o intracomunitarias, enviadas desde o hacia Portugal, como correo prioritario internacional, que llegan a su destino dentro de los 3 días hábiles después de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia la cantidad total de cartas enviadas.		X	X	X
Tiempo de tránsito para correo intracomunitario – transfronterizo (D+5)	Porcentaje promedio de cartas enviadas en territorios transfronterizos intracomunitarios enviado desde y hacia Portugal como correo prioritario internacional, que llegan a su destino dentro de los 5 días hábiles después de haber sido enviadas en cualquier punto de recepción de correo, tomando como referencia la cantidad total de cartas enviadas.		X	X	X

Fuente: Elaboración CRC con base en CTT Correios.

Para los períodos 2004-2005, 2006 y 2008-2010 se efectuaron algunas modificaciones en los indicadores de calidad para el Servicio Postal Universal, frente a los fijados para el periodo 2001-2003, de la siguiente forma:

- Se modificó el nombre del indicador "Tiempo de transporte para correo no prioritario" por "Tiempo de tránsito para correo no prioritario (D+3)"
- Se modificó el nombre del indicador "Tiempo de transporte para correo prioritario (D+1)" por "Tiempo de tránsito y entrega para correo prioritario (D+1) – Continental".
- Se incluyó el indicador "Tiempo de tránsito y entrega para correo prioritario (D+2)" para las Regiones Autónomas de Azores y Madeira.
- Se incluyeron los indicadores "Tiempo de tránsito y entrega para correo intracomunitario - transfronterizo (D+3)" y "Tiempo de tránsito y entrega para correo intracomunitario - transfronterizo (D+5)"
- Se modifica el nombre del indicador "Tiempo de transporte para diarios, libros y publicaciones periódicas D+3" por "Tiempo de tránsito para periódicos y publicaciones periódicas D+3".
- Se modifica el nombre del indicador "Tiempo de transporte para paquetes no prioritarios" por "Tiempo de tránsito para paquetes no prioritarios".
- A partir del período 2004/2005 sólo se efectúa una medición del indicador de tiempo de espera.

Por otra parte, para los demás segmentos de mercado (courier, expreso y paquetes y correo editorial), no se establecen indicadores de calidad. Es así que empresas como CTT EXPRESSO⁵⁶, GLS Portugal⁵⁷, MRW⁵⁸, SEUR (Servicio Urgente de Transportes)⁵⁹ y las compañías internacionales de operación mundial Federal Express, TNT, DHL y Chronopost Internacional que prestan servicios desde y hacia Portugal, solamente registran los tiempos de entrega entre una localidad y otra.

4.2.4.4.2 Indicadores de calidad

En concordancia con lo anterior, CTT para el año 2009 midió los indicadores de calidad, en los cuales se hace referencia a dos tipos de correos "Correo Normal" y "Correo Azul". El "Correo Azul" se define como un servicio de correo rápido para correspondencias hasta 2 Kg, prioritario en todas sus fases, desde la expedición hasta la distribución. Por su parte el "Correo Normal" a diferencia del "Correo Azul" es el servicio que comprende el transporte y entrega de objetos postales no prioritarios (cartas, billetes postales y paquetes postales) con peso máximo de 2 Kg.

De las cifras presentadas en la Tabla 17 se observa que CTT cumplió con las metas fijadas para todos los indicadores, es decir, superó tanto el valor objetivo como el valor mínimo.

Tabla 17. Portugal: Resultados de Indicadores de Calidad 2009

	Indicadores de Calidad de Servicio	Convenio de Calidad de Servicio Postal Universal			Calidad de Servicio observada
		IR(%)	Mín.	Obj.	Año 2009
QS1	Retraso en el transporte del correo urgente (hasta 3 días)	45,0	95,5%	96,3%	97,6%
QS2	Retraso en el transporte del Correo Azul – Continente (hasta 1 día)	15,0	93,5%	94,5%	95,2%
QS3	Retraso en el transporte de Correo Azul – Continente y Regiones Autónomas Azores y Madeira (hasta 2 días)	4,0	84,0%	87,0%	91,3%
QS4	Correo normal no entregado dentro de 15 días hábiles (por cada mil cartas)	5,0	2,3%	1,4‰	2,1‰
QS5	Correo Azul no entregado dentro de 10 días hábiles (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	2,1‰
QS6	Retraso en el transporte de periódicos y publicaciones periódicas (hasta 3 días)	11,0	95,5%	96,3%	99,1%
QS7	Retraso en el transporte de correo prioritario transfronterizo intracomunitario (hasta 3 días)	3,5	85,0%	88,0%	94,3%
QS8	Retraso en el transporte de correo prioritario transfronterizo intracomunitario (hasta 5 días)	3,5	95,0%	97,0%	99,0%
QS9	Retraso en el transporte de paquetes (hasta 3 días)	5,0	90,5%	92,0%	93,6%
QS10	Tiempo de espera (hasta 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	92,3%

Fuente: CTT

Notas:

- Transporte de tiempo hasta el día X(s): entrega al destinatario hasta X(s) días hábiles después del depósito del correo en un punto de recepción de correo.
- IR: importancia relativa de cada indicador de calidad de servicio
- Min: valor mínimo definido en la Convención a la Calidad.
- Obj: valor objetivo definido en la Convención a la Calidad.
- Valor anual de los indicadores QS7 y QS8: corresponde a la media de los últimos doce meses terminados en octubre de 2009.

Por otra parte, de los valores registrados en Tabla 18, se registra la inclusión de la medición de: i) la satisfacción de los clientes con el servicio de CTT y ii) indicador para las encomiendas (límite máximo de 20 Kg). De igual forma, de las cifras de la Tabla 18 se observa que entre los meses de marzo y abril de 2010, CTT:

- Mejoró cuatro (4) indicadores (% de entregas en 2 días laborales, % de entregas en 10 días laborales, % de entregas en 3 días laborales para periódicos y publicaciones periódicas y % de entregas en 3 días laborales para Correo Internacional Europa).
- Cuatro (4) indicadores cuyo comportamiento se mantuvo constante (% opiniones favorables, % de entregas en 3 días laborales, % de entregas en 15 días laborales y % de entregas en el día hábil siguiente).
- Entre los dos (2) meses mencionados, se disminuyó ligeramente el comportamiento en tres (3) parámetros (% de entregas en 5 días laborales, % de entregas en 3 días laborales y % de atención de hasta 10 minutos).

Tabla 18. Portugal: Comparativo Indicadores de Calidad Marzo y Abril de 2010

Indicador	Objetivos	Últimos 12 meses a marzo de 2010	Últimos 12 meses a abril de 2010
Correo Normal			
% de entregas en 3 días laborales a)	96,30 %	97,50	97,50
% de entregas en 15 días laborales	99,86 %	99,78	99,78
Correo Azul			
% de entregas en el día hábil siguiente (Continente) b)	94,50 %	95,10	95,10
% de entregas en 2 días laborales (Azores y Madeira)	87,00 %	91,60	91,80
% de entregas en 10 días laborales	99,85 %	99,79	99,80
Periódicos y Publicaciones Periódicas			
% de entregas en 3 días laborales c)	96,30 %	99,00	99,10
Correo Internacional (Europa)			
% de entregas en 3 días laborales d)	88,00 %	94,80	95,00
% de entregas en 5 días laborales d)	97,00 %	99,20	99,10
Encomienda Normal			
% de entregas en 3 días laborales e)	92,00 %	93,80	93,70
Tiempo de Espera			
% de atención de hasta 10 minutos f)	85,00 %	91,90	91,60
Opinión de los Clientes			
% opiniones favorables g)		78,00	78,00

Fuente: CTT

Ficha técnica:

a) Correo normal 100.000 artículos por año, 95% nivel de confianza, el 0,5% de margen de error

- b) Correo prioritario - Península 60.000 artículos/año; islas 40.000 artículos/año, 95% nivel de confianza, el 0,5% de margen de error
- c) JPP - 11.000 envíos al año, 95% nivel de confianza, 1% de margen de error
- d) La auditoria externa con el panel de prueba. Las cifras acumuladas desde el comienzo del año
- e) 10.000 pedidos al año, 95% nivel de confianza, 1% de margen de error. El tiempo de 3 días corresponde a los envíos a la zona geográfica denominada "Continente". Los tiempos varían de acuerdo a la zona geográfica: Continente, Madeira, San Miguel, Unión Europea y Resto del Mundo.
- f) 4500 Observaciones/año, nivel de confianza del 95%, 2% de margen de error
- g) 5.000 consultas por año, 95% nivel de confianza, 2% de margen de error

Nota: Los valores establecidos para los indicadores se refieren al período finalizado mes anterior

4.2.4.4.3 Indicadores de la UPU

Con respecto de la información de estándares de entrega reportados por Portugal a la UPU, se determinan para cuatro (4) zonas geográficas: i) Madeira, ii) Lisboa, iii) Oporto y iv) Azores. En el caso de Lisboa, los estándares de entrega varían según los códigos postales, así: 1-8 y 9.

En el caso del correo no prioritario por superficie, para las zonas geográficas de Madeira, Oporto y Azores, los estándares de entrega son, para todos los días, J+1 (hasta las 15:00 horas) y J+2 (entre las 15:00 y 24:00 horas), mientras que para Lisboa son J+1 y J+2 (hasta las 15:00 horas) y J+2 y J+3 (entre las 15:00 y las 24:00 horas), respectivamente.

En el caso del correo no prioritario por superficie, para las zonas geográficas de Madeira, Oporto y Azores, los estándares de entrega son, para todos los días, J+3 (hasta las 15:00 horas) y J+4 (entre las 15:00 y 24:00 horas), mientras que para Lisboa son J+3 y J+5 (hasta las 15:00 horas) y J+4 y J+6 (entre las 15:00 y las 24:00 horas), respectivamente.

4.2.4.5 Hungría

Es interesante analizar el caso de Hungría, porque de forma complementaria a la medición que se efectúa bajo el marco regulatorio de la Unión Europea y las mediciones de la Corporación Postal Internacional, la Agencia Nacional Regulatoria (ANR) de Hungría anualmente revisa el reporte de calidad del Servicio Postal Universal que detalla el cumplimiento de los requerimientos sobre el

acceso a los servicios postales (número y distancia de los concesionarios postales y recolección de cartas), apertura de casilleros postales, horas de apertura, recolecciones y entrega en cada día laboral, tiempo de espera, calidad de la impresión del matasellos, la tasa límite de pérdida de piezas domésticas registradas y la tasa límite de piezas domésticas registradas como dañadas.

En concordancia con lo anterior, la Agencia Nacional de Comunicaciones mide índices como el tiempo de tránsito de cartas prioritarias y no prioritarias así como de paquetes en el ámbito doméstico, cifras que al igual que los resultados de la Unión Europea han mejorado año tras año, tal y como se observa en la Tabla 19, Tabla 20 y Tabla 21. En este caso, las metas son las mismas de la Unión Europea.

Tabla 19. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de cartas prioritarias domésticas (2005-2008)

Denominación	2005	2006	2007	2008
Entregado en el primer día hábil después de ser puesto en el correo	89,65	91,78	92,34	92,69
Entregado en el tercer día hábil después de ser puesto en el correo	99,52	99,61	99,69	99,73

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

Tabla 20. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de cartas no prioritarias domésticas (2005-2008)

Denominación	2005	2006	2007	2008
Entregado en el primer día hábil después de ser puesto en el correo	94,85	93,67	93,62	95,7
Entregado en el tercer día hábil después de ser puesto en el correo	99,61	98,97	99,33	99,39

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

Tabla 21. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo de tránsito de paquetes domésticos (2005-2008)

Denominación	2005	2006	2007	2008
Entregado en el primer día hábil después de ser puesto en el correo	95,9	85,82	93,33	92,89
Entregado en el tercer día hábil después de ser puesto en el correo	99,8	99,34	99,51	99,73

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

A diferencia de los resultados de los indicadores relacionados con los tiempos de tránsito descritos anteriormente, durante el período comprendido entre los años 2004 y 2008, el tiempo promedio de espera de las diferentes oficinas ha aumentado, aunque es posible que dicha situación se deba a un aumento en los volúmenes de objetos enviados (Tabla 22).

Tabla 22. Hungría: Índices de calidad del Servicio Postal Universal, tiempo promedio de espera de diferentes oficinas a la hora más ocupada (2004-2008)

Denominación (unidad de medida)	2004	2005	2006	2007	2008
Aceptación de paquetes (minutos)	5,4	5,1	13,9	11,7	11,7
Aceptación de todos los artículos postales (minutos)	4,3	3,5	10,8	9	8,6
Postashop (minutos)	2,8	2,9	8,9	10,5	7,6
Aceptación de una selección mezclada de artículos (minutos)	5,6	7,6	13,2	10,7	9,9

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

Frente a las cifras totales de piezas postales no enviadas (Tabla 23), perdidas (Tabla 24) y dañadas (Tabla 25), los resultados más consistentes los presentan éstas últimas, aunque no necesariamente sean satisfactorias, en razón al incremento durante los años 2005, 2006, 2007 y 2008, en especial para los proveedores de servicios diferentes al Servicio Postal Universal.

Tabla 23. Hungría: Índices de servicios postales, número de piezas no enviadas 2003 – 2008

Denominación	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Servicio Postal Universal /1	..	1.067.344	97.260	139.488	89.100	89.929
Correo Courier	22.112	613	5.438	77	1.670	139
Correo Express	1.300	55.928	668	244
Correo integrado	..	516	47.645	131.203	200.260	204.534
Total	..	57.057	151.011	271.012	291.930	294.602

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

Tabla 24. Hungría: Índices de servicios postales, piezas postales perdidas 2003 – 2008

Denominación	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Proveedores de Servicio Postal Universal (SPU)	..	11.025	6.761	4.444	5.299	4.301
Proveedores de servicios diferentes al SPU/1	373	326	284	725	6.431	1.658
Total	..	11.351	7.045	5.169	11.730	5.959

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

/1 Número agregado de proveedores courier, correo express y servicio postal integrado

El Decreto No. 79 de 2004 sobre la provisión de los servicios postales y sus requerimientos de calidad, en su capítulo VII “Requerimientos de calidad para la provisión del servicio postal” establece que la meta para los objetos dañados debe ser menor o igual a 0,05 por cada mil objetos aceptados.

**Tabla 25. Hungría: Índices de servicios postales, número de piezas dañadas
2005 – 2008**

Denominación	2005	2006	2007	2008
Proveedores de Servicio Postal Universal (SPU)	423	183	67	72
Proveedores de servicios diferentes al SPU/1	1.336	2.093	977	4.600
Total	1.759	2.276	1.044	4.672

Fuente: Autoridad Nacional de Comunicaciones de Hungría

/1 Número agregado de proveedores courier, correo express y servicio postal integrado

4.4 Argentina

4.4.1 Marco normativo

El artículo 1° del Decreto 1187 de 1993 *“Régimen postal. Registro Nacional de Prestadores Postales. Publicidad del Servicio y Responsabilidad frente al Cliente. Disposiciones Generales”* suprimió el monopolio estatal y por ende a partir de dicha fecha el mercado postal nacional e internacional era abierto y competitivo.

No obstante esta liberalización, y por exigencias propias de la naturaleza del servicio público postal, se mantuvo en cabeza del Correo Oficial la obligación de satisfacer el denominado “Servicio Postal Básico Universal”, compuesto por una serie de prestaciones básicas que deben satisfacerse en todo el territorio nacional, y bajo régimen de tarifas.

Además de este servicio básico, al Correo Oficial se le encomendó la prestación de determinados servicios “obligatorios”, aunque sin régimen tarifario ni las estrictas condiciones de cobertura geográfica propias del servicio universal.

La supresión absoluta del monopolio se confirmó con el hecho que tanto las prestaciones del Servicio Postal Básico Universal como los otros servicios obligatorios debían prestarse “sin exclusividad” (artículo 8, Decreto 1187 de 1993), lo que significaba la posibilidad de competencia respecto de los mismos por parte de prestadores de servicios postales privados.

La República Argentina, a través de su operador oficial, asumía el tratamiento de todos los envíos que, desde el exterior y hacia el exterior, disponían las normas vigentes en dicha materia (Convenio Postal Universal y restantes Actas de la UPU, aprobadas por Ley N° 25.698). Por tanto, el Correo

Oficial cargaba también con las obligaciones que implican los servicios postales internacionales regulados por las normas internacionales antes descritas.

El 19 de noviembre de 2003, el Poder Ejecutivo emitió un nuevo decreto, el N° 1075/2003 por el cual se rescindió el contrato de concesión a la empresa Correo Argentino S.A. (que se había hecho cargo de la administración del Correo Oficial tras el Decreto del Poder Ejecutivo N° 262/97) y se formó una Unidad Administrativa a cargo de la conducción del Servicio Oficial de Correos, con el objeto de conducir y reorganizar a la empresa durante 180 días. Cumplido el plazo, por medio del Decreto N° 721/2004 se conformó la sociedad Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CORASA), cuyas acciones son propiedad del Estado Nacional.

En tal sentido al disponerse en noviembre de 2003 que el Estado reasumiese la gestión del operador público —a través de la empresa “CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA Sociedad Anónima”—⁶⁰, se invocó expresa y principalmente la garantía del Servicio Postal Universal como justificación principal de la intervención del Estado en la materia.

En dicho contexto, la Comisión Nacional de Comunicaciones procede a ejercitar mayores controles al sector privado justificado en la necesidad de asegurarle condiciones de competencia equitativas al operador del Servicio Universal. El sector privado presta servicios de valor añadido, en los cuales por ejemplo, de forma adicional a la entrega de los objetos, añade a su portafolio servicios como impresión, embalaje y entrega de notificaciones.

4.4.2 Indicadores de calidad

El marco regulatorio argentino es particular, en el sentido que, la calidad se mide de igual forma al operador postal designado para el servicio universal y a los demás operadores.

4.4.2.1 Indicadores de calidad en el orden nacional

Dentro de las responsabilidades primarias de la Agencia Nacional Reguladora de la actividad postal, la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de su Gerencia de Servicios Postales, está la de asegurar que los servicios postales sean prestados conforme a los estándares mínimos de calidad previstos por las normas vigentes, por parte del Correo Oficial como de los Correos Privados⁶¹.

Para el efecto, el Organismo lleva a cabo operativos de Control de Calidad denominados “Evaluación del Servicio Postal (ESEP)”, en los cuales monitorea los servicios a cargo de los distintos prestadores, asegurando que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por los operadores postales a los clientes/usuarios se cumpla, previa determinación de una muestra confiable y representativa de “cartas de prueba o cartas testigo”.

La metodología de estos Operativos fue diseñada en el marco de un Proyecto Financiado por el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) cuyo desarrollo e implementación se realizó entre los años 1993/1994.

Según la información disponible en el sitio de Internet de la CNC, durante los años 2007 y 2008 se realizaron dieciocho (18) operativos de control de calidad en cada año, de los cuales 8 (ocho) se ejecutaron en la ciudades de San Miguel de Tucumán, ocho (8) en Mendoza Capital y dos (2) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En todos los operativos los parámetros comunes fueron:

Metodología de Evaluación: Cartas Testigo

Muestra Estadística: 240 piezas

Cantidad de Receptores: 24

Nivel de Confianza: 95%

Margen de Error: 6,32%

Los atributos o variables medidos en estos operativos fueron:

- **Confiabilidad del servicio (eficacia):** comprende aspectos tales como el total de piezas, piezas percibidas, piezas perdidas y piezas devueltas al remitente.
- **Celeridad del servicio:** comprende aspectos como demora promedio general, regularidad promedio general (desvío estándar).
- **Irregularidades o defectos de forma:** comprende cartas con aspectos como mal fechadas, matasello ilegible, sin matasello, mal fechadas y rotas o expoliadas.
- **Eficiencia del servicio:** comprende aspectos como el estándar comprometido por el correo auditado, que corresponde a diferentes niveles de demora en días (D, D+1, D+2,, D>5)

Al analizar los resultados de los años 2007 y 2008, no se encuentran patrones entre los resultados de los indicadores de celeridad y eficiencia del servicio. Es así que en el primer indicador (celeridad) los mejores resultados en el año 2007 los presentó el Correo Oficial de la República Argentina S.A. mientras que en el año 2008 correspondió a Correo Andreani S.A., resultados que se repiten para el indicador de eficiencia del servicio.

En cuanto al indicador de confiabilidad del servicio tanto en el año 2007 como en el año 2008 el mejor desempeño lo registró el Correo Oficial de la República Argentina S.A.

Tabla 26. Argentina 2007 (Todos tipos de servicio: carta simple y estándar medido: correo local)

ESEP URBANO	Empresa Evaluada	Ciudad Relevada	Confiabilidad del Servicio (Eficacia)*	Celeridad del Servicio (Demora promedio general)	Eficiencia del Servicio (% en D+2)
01/2007	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	San Miguel de Tucumán	87,08%	3,68 días	38,28%
02/2007	Organización Coordinadora Argentinas. R.L.	San Miguel de Tucumán	95%	3,95 días	26,75%
03/2007	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	92,92%	5,25 días	23,77%
04/2007	Organización Coordinadora Argentina S.R.L	Mendoza Capital	85%	4,06 días	28,92%
05/2007	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza Capital	97,50%	4,58 días	35,47%
06/2007	Correo Andreani S.A.	Mendoza Capital	92,50%	3,24 días	19,82%
07/2007	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	San Miguel de Tucumán	80%	4,01 días	29,17%
08/2007	Correo Andreani S.A.	San Miguel de Tucumán	96,25%	3,19 días	17,32%
09/2007	Correo Oficial de la	Ciudad Autónoma	95,42%	1,86 días	79,04%

ESEP URBANO	Empresa Evaluada	Ciudad Relevada	Confiabilidad del Servicio (Eficacia)*	Celeridad del Servicio (Demora promedio general)	Eficiencia del Servicio (% en D+2)
	República Argentina S.A.	de Buenos Aires			

Fuente: Informe Anual del Mercado Postal 2007

Tabla 27. Argentina 2008 (Todos tipos de servicio: carta simple y estándar medido: correo local)

ESEP URBANO	Empresa Evaluada	Ciudad Relevada	Confiabilidad del Servicio (Eficacia)*	Celeridad del Servicio Demora promedio general	Eficiencia del Servicio (% en D+2)
01/2008	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	92,50%	5 días	32,43%
02/2008	Organización Coordinadora Argentinas. R.L.	Mendoza	90,83%	5,79 días	0%
03/2008	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	San Miguel de Tucumán	92,92%	2,91 días	52,92%
04/2008	Organización Coordinadora Argentina S.R.	San Miguel de Tucumán	95,42%	3,96 días	37,99%
05/2008	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza Capital	87,08%	4,45 días	39,71%
06/2008	Correo Andreani S.A.	Mendoza Capital	98,75%	1,95 días	88,18%
07/2008	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	San Miguel de Tucumán	97,10%	2,96 días	52,79%
08/2008	Correo Andreani S.A.	San Miguel de Tucumán	98,33%	1,43 días	91,10%
09/2008	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	97,5%	1,85 días	79,49%

Nota (*): Meta del 95%

Fuente: Informe Anual del Mercado Postal 2008

4.4.3 Indicadores de la UPU

Respecto de la información reportada a la UPU por Argentina, en el caso del correo aéreo prioritario, los estándares de entrega se dividen para la zona de Buenos Aires y para el resto del país. En el primer caso, los estándares de entrega son J+2 y J+3 (hasta las 12:00 horas) y J+3 y J+4 (entre las 12:00 y 24:00 horas), de lunes a sábado, mientras que para el día domingo son J+2 y J+3 (entre las 0:00 y las 24:00 horas). En el segundo caso, es decir, para el resto del país los estándares de entrega son J+4 (hasta las 12:00 horas) y J+5 (entre las 12:00 y 24:00 horas).

En el correo no prioritario terrestre, Argentina registra ante la UPU estándares de entrega que oscilan J+3 y J+5 (entre las 00:00 y 24:00 horas), dependiendo del código postal y para el resto del país se ubican en un rango de J+5 y J+6 (entre las 00:00 y 24:00 horas).

4.5 Conclusiones

- De la revisión internacional efectuada la principal conclusión que se extrae es que en la mayoría de los casos analizados la medición de la calidad en los servicios postales se circunscribe al Servicio Postal Universal (SPU), mientras que la calidad en los servicios postales diferentes al SPU está determinada por el nivel de competencia en dichos mercados.
- En general, la calidad de servicio se mide a través de indicadores asociados a la velocidad, a la confiabilidad y el acceso o cobertura al servicio
- La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible.
- La confiabilidad se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje. Así, para evaluar la confiabilidad será necesario hacer una comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados.

- Muy pocos países parecen usar otros indicadores de calidad del servicio diferentes a los ya mencionados. Aquellos que actualmente lo hacen así, complementan sus mediciones de calidad con encuestas que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios.
- En relación con indicadores de cobertura, la revisión internacional muestra que este tipo de indicadores se establecen respecto del servicio postal universal y no respecto de los servicios de mensajería expresa.

5. PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD EN SERVICIOS POSTALES DE PAGO

5.1 Unión Postal Universal

La Unión Postal Universal en su Manual de los Servicios de Pago establece en el Capítulo II “Órdenes Postales de Dinero”, las obligaciones de la administración postal emisora y las obligaciones de pago de la administración postal de pagos.

Frente a las obligaciones de la administración postal emisora, define en el Artículo 5, el nivel de calidad de servicio en el país de origen (la orden postal de dinero dejará el territorio del país de origen por correo prioritario o medios electrónicos a más tardar dos días hábiles después de su depósito en la oficina postal. De igual forma, establece que la administración postal deberá cumplir con la legislación nacional para combatir el crimen financiero y el lavado de activos.

Ahora bien, en el numeral 1 del artículo 6 “Transmisión de órdenes” se establece que las órdenes de pago deben realizarse por medios electrónicos, mientras que en el numeral 6.3 se determina que el intercambio de las formas físicas debería ser la excepción, dado que ésta ya no corresponde con las expectativas de calidad de los consumidores.

Por otra parte, frente a las obligaciones de pago de la administración postal de pagos, define en el Artículo 9, el nivel de calidad del servicio en el país de destino y obligaciones de la administración postal de destino (A menos que se haya hecho una reservación especial, no más de cuatro días hábiles transcurrirán entre la llegada de la orden de pago en el país de destino y la disponibilidad del pago al beneficiario o la remisión de un aviso de llegada al beneficiario).

Respecto a las transferencias postales, el Manual de los Servicios de Pago en el capítulo III “*Transferencias postales*” establece obligaciones de estándares de servicio en el artículo 13 y en el artículo 17, las obligaciones de la administración postal emisora y las obligaciones de la administración postal de pagos, respectivamente. De lo anterior se desprende que las disposiciones estipuladas frente a las órdenes postales de dinero así como las transferencias postales, van dirigidas a velar, principalmente, por la calidad en la prestación de dichos servicios.

5.2 Brasil

El principal operador de Brasil, *Correios do Brasil*, presta el servicio denominado *Dinheiro Certo*, mediante el cual presta el servicio de envío o recepción de dinero a nivel nacional o internacional, utilizando para ello sus oficinas de correo. En este tipo de mercado, concurren operadores privados como Western Union.

En tal sentido, para los servicios postales de pago en este país, se establecen los plazos de entrega y plazos máximos de retirada de remesas, tanto a nivel nacional como internacional. Para el caso de las remesas nacionales, el plazo de entrega se fija en 4 días hábiles a partir de la fecha de publicación del pago en línea. Para el caso de las remesas internacionales, el periodo varía entre 5 o 15 días según el país de destino. En cuanto al plazo máximo de retirada, para el caso de las remesas nacionales, el tiempo definido para el pago es de 30 días naturales desde la fecha de publicación del pago en línea y para el caso de las remesas internacionales, el envío tiene validez hasta el último día del mes siguiente a la fecha de publicación.

5.3 España

Según el Artículo 18 de la Ley 14 de 1998, el servicio de giro es un servicio reservado al operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal.

Conforme a lo anterior, la *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.* presta los siguientes servicios de Giro:

- **Giro inmediato (A abonar en oficina de Correos):** Servicio que permite el envío de dinero con disponibilidad instantánea en cualquier oficina de Correos por parte del destinatario, con

cubrimiento en el territorio Español y Andorra. La disponibilidad es inmediata en cualquier oficina de Correos.

- **Giro Nacional:** Servicio que permite el envío de dinero a cualquier domicilio del país, con plazos de entrega a nivel nacional de entre 3 y 5 días hábiles.
- **Giro Internacional:** Este servicio permite el envío de dinero a destinos internacionales. La *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.* tiene acuerdos para giros internacionales con 48 países, de los cuales con 25 países se tienen giros ordinarios y con 3 países giros telegráficos (UPU), con 23 países Eurogiros y con 16 países la modalidad de reembolso.

5.4 Canadá

En este servicio prestado por *Canada Post*, una orden de giro o pago⁶² es un documento negociable prepagado comprado en una oficina de correos para la transferencia de fondos entre un deudor y un acreedor. Dicha orden se encuentra disponible en efectivo en Canadá y también está disponible a través de la opción de selección de destinos. Esto es, dependiendo del destino, los usuarios reciben una copia de la orden de giro o el dinero es transferido al receptor a través de la administración postal del destino correspondiente, junto con los detalles del envío.

Una orden de giro, consiste en un documento negociable que contiene pruebas de compra, reclamos y requerimientos de información impresa en el recibo del punto de venta. Dicha orden se caracteriza por agregar características de seguridad que incluyen un número de código de barras, tinta polarizada y un código de seguridad el cual es impreso al momento de su expedición y es usado para verificar la validez cuando una nueva orden de giro es cobrada.

En cuanto a la compra de una orden de giro, las cantidades máximas en diferentes monedas, están definidas de la siguiente manera: Canadá (\$999,999CAN), Estados Unidos (US\$999,99) y Reino Unido (£100). Los usuarios pueden comprar órdenes de giro adicionales cuando la cantidad deseada excede la cantidad máxima permitida para cada orden de giro.

Adicionalmente, una característica válida aplicada por el Gobierno canadiense, es la exigibilidad de la foto de la tarjeta de identificación, la cual es requerida para todas las órdenes de pago correspondientes a \$3.000CAN o valores superiores.

Por su parte, existe una modalidad de servicio denominada "*Servicio Directo*", que le permite a un usuario comprar una orden de giro y enviarla directamente al beneficiario en Canadá o algunos destinos en el extranjero, donde la orden de giro es cobrada en su valor nominal en la moneda emitida.⁶³

5.5 Estados Unidos

El Servicio Postal de los Estados Unidos⁶⁴ (USPS por sus siglas en inglés), ofrece el servicio de "Órdenes de giro domésticas", para el envío de dinero de manera segura por correo, desde cualquier oficina de correos en los Estados Unidos, así como de cualquier operador rural, de hasta US\$1.000 cada una. Se requiere una identificación con foto para la compra de un giro postal de US\$3.000 o más en un solo día. Otras características incluyen:

- Compras con efectivo, tarjeta débito, o cheques de viajero.
- Válido por un periodo ilimitado.
- Puede ser canjeado en alguna oficina de correo o puede ser depositado o negociado en su institución financiera.
- Reemplazo de órdenes de giro dañadas, perdidas o robadas.

Ahora bien, un usuario puede comprar múltiples órdenes de giro al mismo tiempo, del mismo o diferente monto, sujeto a las siguientes restricciones:

- La cantidad máxima para una única orden de giro es de US\$1.000.
- Cualquier usuario cuyo total de órdenes de giro diarias es de US\$3.000 o más, con independencia del número de visitas hechas por el usuario a una o más instalaciones postales, debe cumplir algunos requisitos (diligenciamiento de formulario e identificación con fotografía, nombre y dirección), entre otros.

En cuanto al cobro de los giros postales, éste comprende los siguientes aspectos relevantes:

- **Validez y valor:** Las órdenes de giro domésticas son pagadas independientemente del tiempo transcurrido desde su expedición. Éstas no son instrumentos que devengan intereses; sino que son pagados únicamente en la cantidad exacta impresa hasta la cantidad máxima autorizada.

- **Redención:** Todas las órdenes de giro de los Estados Unidos deben ser cobradas en cualquier oficina postal o banco de los Estados Unidos, las mismas, están sujetas a la disponibilidad de fondos. Cualquier usuario cuyas órdenes de giro diarias pagadas excedan US\$10.000,00, independientemente del número de oficinas postales visitadas para cobrar los giros, debe cumplir algunos requisitos como diligenciamiento de formulario e identificación con fotografía, nombre y dirección, entre otros.

Por otra parte, todas las órdenes de giro son enviadas a través del Sistema de Banca de la Reserva Federal, en el que los bancos comerciales tienen acceso. Para esto se estandarizaron los siguientes aspectos:

- a. Orden de giro se refiere una orden de giro postal de Estados Unidos.
- b. Banco de la Reserva Federal se refiere al Banco de la Reserva Federal o sus dependencias, que presenta un giro postal para el pago por el Director General de correos.
- c. Presentación al banco significa que un banco presenta una orden de giro y recibe crédito del Banco de la Reserva Federal.
- d. Las reclamaciones significan acciones tomadas por la Dirección General de Correos para obtener la devolución de las cantidades de las órdenes de giro pagadas.
- e. Examen. Incluye la inspección de las órdenes de giro por indicios de robo, falsos endosos, falsificación de firmas o las iniciales emitidos por los empleados, elevadas cantidades, y otros defectos materiales por métodos electrónicos e inspección visual por defectos que no puede ser descubiertos electrónicamente.
- f. Órdenes de giro robadas, se refiere a un giro postal robado de la oficina de correos, estación o sucursal de clasificación o contrato, o un empleado de USPS antes de que éste sea oficialmente expedido por la oficina postal, o por un empleado despedido de sus deberes oficiales.

5.6 Hong Kong

Hongkong Post presta el Servicio de Remesa Postal, para el envío de dinero. De manera recíproca presta el servicio a los siguientes países: Indonesia, Japón, China Continental, Nepal y Filipinas.

De otra parte, se dispone de la “*Guía de los Servicios de Remesas de la Oficina Postal*” para órdenes de giro para ser pagadas en Hong Kong, con las siguientes características⁶⁵:

- **Cantidad máxima:** Difiere entre los países de origen. Las órdenes de giro expedidas en lugares fuera de Hong Kong están normalmente denominadas en dólares de Estados Unidos y son convertidos a dólares de Hong Kong para el pago a los beneficiarios al tipo de cambio prevaleciente el día de su recepción. Sin embargo, en casos de altas fluctuaciones entre la tasa de cambio entre dólares estadounidenses y dólares de Hong Kong, *Hongkong Post* se reserva el derecho a escoger el pago de las remesas en dólares estadounidenses o en dólares de Hong Kong.
- **Método de transferencia:** Las órdenes de giro expedidas en lugares fuera de Hong Kong son pagadas por medio de cheques cruzados enviados a la dirección del beneficiario.
- **Pagos:** Existen dos modalidades: 1) A través del banco: El beneficiario puede depositar el cheque cruzado en su cuenta bancaria y 2) En la oficina de correo: Si el beneficiario no tiene cuenta bancaria, él podría informar a la Unidad de Envíos a fin de convenir el cobro del cheque cruzado en la oficina de correo seleccionada.
- **Periodo de validez o vigencia:** Un cheque cruzado debe ser depositado en la cuenta bancaria del beneficiario, o ser objeto de pago, dentro de los tres meses a partir de la fecha indicada en el cheque.

5.7 Japón

En enero de 2006, bajo la “*Ley de Privatización del Servicio Postal*”, se fundó *Japan Post Holdings Co., Ltd.* En octubre de 2007, transfirió los negocios de su *Postal Public* a cuatro compañías por separado, bajo el cubrimiento de *Japan Post Holdings*: *Japan Post Network Co., Ltd.*; *Japan Post Service Co., Ltd.*; *Japan Post Bank Co., Ltd.* y *Japan Post Insurance Co., Ltd.*

Ahora bien, en cuanto a los servicios provistos por *Japan Post Bank Co., Ltd.*,⁶⁶ se tienen los servicios de remesas nacionales e internacionales. El primero, consta del servicio de remesas que consiste en enviar dinero a cualquier parte en Japón y que a su vez, comprende dos categorías, las ordinarias y las de pequeñas cuantías, y el servicio de transferencias, que utiliza una cuenta de transferencias. Por su parte, el servicio de remesas internacionales, comprende pagos a la dirección

⁶⁵ Fuente: <http://www.hongkongpost.com/eng/publications/guide/content/10.3.pdf>

del beneficiario, pagos a la cuenta transferidos a un banco beneficiario en el extranjero o cuenta del giro postal y cuenta de transferencia, donde la cantidad enviada es transferida al beneficiario a un banco en el extranjero o a una cuenta de giro postal.

5.8 Conclusiones

En términos generales, de la revisión de las experiencias internacionales efectuada, se puede concluir los siguientes aspectos relevantes:

- Existen dos categorías de giros a nivel general, los giros nacionales y los giros internacionales.
- Se definen diferentes plazos de entrega y retirada de remesas, así como diferentes categorías de giros, tales como ordinarios, urgentes, entre otros.
- En algunos países, los giros comprenden ciertas características que agregan valor a los mismos, en cuanto a características de seguridad principalmente.
- Se definen cantidades o topes máximos para la compra de una orden de giro.
- Existen servicios para el envío de giros dirigidos al interior del país o a otros destinos fuera del país de referencia.
- Existen diversas políticas en cuanto a cantidades máximas, periodo de validez o vigencia, pagos, métodos de transferencia de los giros, entre otros.
- Existen diferentes modalidades de pago así como periodos de validez y vigencia de los giros dependiendo del país de referencia.

6 PRÁCTICAS INTERNACIONALES RESPECTO DE LA CONFIABILIDAD

La Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 *“Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”*, en su artículo 2.3 determina que el servicio de mensajería expresa debe contar con al menos seis características: registro individual, recolección a domicilio, curso del envío, tiempo de entrega, prueba de entrega y rastreo.

⁶⁶ Fuente: http://www.jp-bank.japanpost.jp/en/aboutus/pdf/en2009_all.pdf

En este capítulo se efectúa una revisión de cómo diferentes autoridades nacionales de reglamentación (ANR) normalizan la confiabilidad del servicio de mensajería expresa que recoge la normatividad colombiana, exceptuando el tiempo de entrega, dado que es objeto del capítulo 4 de esta regulatoria. Principalmente se hace referencia a las obligaciones impuestas por los reguladores postales sobre las empresas que prestan el Servicio Postal Universal (SPU) en los casos del Reino Unido (*Royal Mail*) y Canadá (*Canada Post*).

6.1 Unión Postal Universal

6.1.1 Definiciones

Antes de entrar en materia, es importante presentar las definiciones de “prueba de entrega” y “rastreo” de la Unión Postal Universal (UPU):⁶⁷

- Prueba de entrega: La prueba de entrega y aceptación del objeto preparado de acuerdo con las regulaciones domésticas o internacionales o de acuerdo con condiciones generales de venta cuando el operador postal así lo provee.
- Seguimiento: Sistema (algunas veces computarizado) el cual permite monitorear el progreso de un objeto.

6.1.2 Motivo de devolución

El numeral 8 “*Tratamiento de objetos*” del artículo RL 147 “*Objetos no entregados. Retorno al país de origen o al remitente y período de retención*” del Manual de Correspondencia de la UPU establece las razones de no entrega, así:

“8.1 Antes de retornar al operador designado de origen los objetos que por cualquier razón no han sido entregados, la oficina de destino mostrará, en Francés, la razón para la no entrega. La razón será dada, clara y concisamente, si es posible en el frente del objeto, en la siguiente forma: “inconnu” (desconocido), “refusé” (rehusado), “déménagé” (trasladado), “non réclamé” (no reclamado), “adresse insuffisante” (dirección incompleta), etc.”

⁶⁷ UPU TERMPST, www.upu.int

6.1.3 Prueba de entrega

En relación con la prueba de entrega, el Manual de Correspondencia de la UPU en dos artículos establece el derecho al uso de firmas capturadas electrónicamente para proveer prueba de entrega, así:

- Artículo RL 132 Objetos registrados⁶⁸

"5 Marcación y tratamiento de objetos

5.12 Los operadores designados que han establecido sistemas que generan confirmación electrónica de entrega tendrán el derecho a usar firmas capturadas electrónicamente de estos sistemas, para proveer prueba de entrega de un objeto individual al operador remitente designado, sujeto a la investigación CN 08 por el operador designado remitente. El dato electrónico de confirmación de entrega puede ser provisto electrónicamente (correo electrónico) o en forma de copia física a discreción del operador postal designado de entrega."

- Artículo RL 134 Objetos asegurados⁶⁹

"6 Marcación y tratamiento de objetos

6.10 Los operadores designados que han establecido sistemas que generan confirmación de entrega electrónica tendrán el derecho a usar las firmas capturadas electrónicamente de estos sistemas, para proveer prueba de entrega de un objeto individual al operador remitente designado. El dato electrónico de confirmación de entrega puede ser provisto electrónicamente (correo electrónico) o en forma de copia física a discreción del operador designado de entrega."

Por otra parte, la UPU, en Acta del Congreso de Bucarest 2004 al referirse a la devolución de los envíos de *Correspondencia* (Conv. Art. 15; RL 147.8.2), devolución de *Encomiendas* (Conv Art 5; RC 139/Artículo 139 RC), reembolso de los *servicios postales de pago* (Art 18; RP 1803 y 1804),

⁶⁸ Objeto para el cual el remitente ha solicitado entrega al destinatario contra firma, y para el cual se puede pagar una indemnización en el evento de pérdida, robo o daño.

⁶⁹ Objeto cuyos contenidos son asegurados por el valor declarado por el remitente, bajo las condiciones propuestas en las Leyes.

estableció las reglas para regresar los elementos a la administración de origen, que por cualquier razón no han sido entregados, señalando que la oficina de destino debe hacer constar, el motivo para la no entrega, para lo cual cada administración puede añadir la traducción, en su propio idioma, de la razón de no entrega, salvo en los eventos en que se hayan celebrado acuerdos entre las administraciones, caso en el cual las indicaciones deben hacerse sólo en el idioma acordado. Adicionalmente, dispone que la razón de la devolución debe ser clara y concisa, detallando los siguientes motivos de devolución:

- "Inconnu" (desconocido)
- "Rechazar" (rechazado)
- "Demenage" (se mudó)
- "Réclame no" (no reclamado)
- "Adresse insuffisante" (dirección insuficiente), etc.

Finalmente, establece que la oficina de destino tachará las indicaciones, de manera que queden legibles, y consignará en el anverso del envío la indicación «Retour» («Devolución»), al lado de la indicación de la oficina de origen, la causal de devolución que corresponda mediante la aplicación de un sello o la colocación de una etiqueta, denominada CN 15, la cual, para efectos de este análisis a continuación se ilustra:

DEVOLUCION CN 15	
RETOUR	
<input type="checkbox"/> Desconocido Inconnu	<input type="checkbox"/> Rechazado/a Refusé
<input type="checkbox"/> Se mudó Déménagé	<input type="checkbox"/> No reclamado/a Non réclamé
<input type="checkbox"/> Dirección insuficiente Adresse insuffisante	
<input type="checkbox"/>	
Fecha de devolución: Date de retour:	

Envíos de Correspondencia, Bucarest 2004,
art. RL 147.8.2 – Dimensiones máximas 52 x 52
mm, color rosado (PANTONE® process coated
EURO DE 141-6 C)

6.2. Casos internacionales

6.2.1 Argentina

En relación con el rastreo, la regulación de la Comisión Nacional de Comunicaciones de Argentina (CNC) se establece como obligación general del Correo Oficial, es decir a cargo de la empresa Correo Oficial de la República Argentina S.A., la de cumplir con las reglas de admisión y de transporte de los envíos (libertad de tránsito, secreto postal, inviolabilidad de la correspondencia, **sistemas de seguimiento**, entre otros). No se evidencian obligaciones para los demás prestadores postales.

Respecto de registro individual, la Resolución CNCT 180 de 1996 determina en su artículo 1° que los prestadores postales están obligados a dejar constancia en cada pieza postal que les sea impuesta la siguiente información:

- Nombre del prestador
- Número de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales con uno de los siguientes formatos: RNPS N° XXX ó PRESTADOR POSTAL N° XXX
- Fecha de imposición

En cuanto a las características de recolección a domicilio y prueba de entrega, de la revisión efectuada no se evidencia su inclusión en la regulación argentina.

Por su parte, Correo Argentino para el rastreo de las piezas postales, utiliza el Sistema Track & Trace, el cual permite el registro y seguimiento de la correspondencia, garantizando una estricta verificación de cada etapa del recorrido postal. Dicho sistema se basa en la utilización de etiquetas autoadhesivas, con código de barras que brindan información sobre el recorrido de los envíos, permitiendo la pronta localización ante cualquier requerimiento. También se pueden realizar consultas de seguimiento de envíos vía telefónica en los Centros de Atención al Cliente.

El sistema de seguimiento *Track & Trace*, permite consultar el estado de los envíos realizados por Correo Oficial en el ámbito nacional, motivo por el cual, en el caso de la correspondencia dirigida al exterior del país, sólo se registrará informáticamente el trayecto realizado por la misma hasta su salida internacional. En consecuencia, para la correspondencia dirigida al exterior, se puede solicitar el servicio opcional "Aviso de Recibo" en el cual se podrá obtener la confirmación de que ha sido

efectivamente recibida en destino. En el caso de los servicios nacionales, una vez entregada la carta, el aviso de recibo tiene un plazo de entrega de 5 días para llegar al remitente. El mismo regresa en forma simple y se entrega en el domicilio bajo puerta ó en el buzón.

En el caso de los operadores privados, muchos de ellos ofrecen la posibilidad de un rastreo en línea de los objetos postales. Por ejemplo, tanto el operador nacional OCA⁷⁰ como el operador internacional DHL en Argentina proveen el servicio de rastreo de envíos en línea. En el caso de DHL, este servicio ofrece detalles en tiempo real del avance del envío hacia su destino a través de la Red de DHL, digitando el número de seguimiento del envío⁷¹ (se pueden rastrear hasta 10 números por vez). Los usuarios también se pueden efectuar el seguimiento contactando a servicio al cliente.

Algunas características de este servicio son:

- Si no se dispone del número de seguimiento de envío, es posible rastrear el envío con el número de referencia de envío utilizando el servicio en línea de Seguimiento de Referencia de Envío. De lo contrario, el usuario debe contactar a servicio al cliente.
- Los envíos de DHL Express para envíos con Horario Definido normalmente es un registro numérico de 10 dígitos (por ej. 1234567890, 2345678901).
- Los clientes con cuenta en DHL, pueden utilizar una solución de rastreo para recibir información de todos los envíos de la cuenta. DHL ProView es una herramienta de notificación de eventos basada en la visibilidad de los eventos a través de la Web especialmente diseñada para mejorar el rastreo a quienes tengan cuentas con DHL Express.
- Los usuarios pueden registrarse para recibir notificaciones por correo electrónico o por mensaje de texto SMS con actualizaciones del estado del envío.

Otras herramientas son:

- Las herramientas de rastreo express de DHL ofrecen la más actualizada información del envío en tiempo real, directamente al PC, teléfono móvil o dispositivo manual. Están disponibles para todos los clientes de DHL, independientemente de cómo se han agendado o preparado los envíos.
- DHL eTrack puede rastrear hasta 50 envíos express en cualquier momento y opera en cualquier dispositivo que acepte correo electrónico, ya sea un PC, un teléfono móvil o un dispositivo manual.

⁷⁰ www.oca.com.ar

- La "Etiqueta de envío Express" informa a DHL el destino y contenido del envío, el tipo de servicio que requiere y la forma de pago.

La hoja de ruta de DHL Express contiene once (11) campos, de los cuales los principales son:⁷²

1. Número de Cuenta del Pagador: Bien sea del remitente, del destinatario o de un tercero, dependiendo de quién realice el pago.
2. Número de Cuenta del Remitente: Para cargar el envío al número de cuenta DHL.
3. Nombre del Contacto: Nombre del remitente (son suficientes la primera inicial del nombre y el apellido completo).
4. Referencia del Remitente: Permite saber qué se envió, por qué motivo y a quién.
5. Nombre y Dirección del Remitente: Nombre y departamento de la empresa, código postal, número de teléfono/fax o dirección electrónica.
6. Dirección del Destinatario: Nombre de la empresa (o particular) y dirección completa, incluyendo el código postal, el país y el nombre de la persona de contacto, número de teléfono/fax o una dirección electrónica; DHL no realiza envíos a números de Casillas Postales (P.O.Box).
7. Detalles del Envío: Nombre del remitente (son suficientes la primera inicial del nombre y el apellido completo), número de piezas del envío, el peso total redondeado al ½ kilo y el tamaño de cada pieza en cm.
8. Descripción Completa del Contenido: Descripción exacta de los contenidos y cantidades.
9. Firma del Remitente: La Etiqueta de envío debe ser firmada y fechada por el remitente.

Finalmente, DHL provee los servicios de notificación de entrega, prueba de entrega y reiteración de intento de entrega, que se describen a continuación:

- Notificación de Entrega: DHL Express proporciona confirmación por fax, correo electrónico, teléfono o SMS.
- Prueba de Entrega: DHL Express puede brindar una copia con la firma del destinatario que verifica la entrega de su envío. La prueba de entrega se envía al remitente vía fax o correo electrónico.
- Reiteración de Intento de Entrega: Cuando el destinatario no se encuentra en la dirección especificada en la etiqueta de envío, se reitera el intento de entrega hasta que se haya entregado el envío satisfactoriamente.

⁷¹ Consta de 10 dígitos numéricos

6.2.2 Reino Unido

Royal Mail ofrece el servicio de prueba de entrega, durante 12 meses de transferencia de casilleros privados a los casilleros de la oficina postal.

❖ Prueba de Entrega

La prueba de entrega electrónica⁷³ (ePOD, *electronic Proof of Delivery*), está disponible en el sistema denominado “Track and Trace” de Royal Mail. Cuando se envía un elemento u objeto utilizando “Special Delivery™ Next Day⁷⁴”, “Special Delivery 9.00am⁷⁵” y “Recorded Signed For⁷⁶”, se puede confirmar cuando llegan el elemento u objeto. Dentro de las 72 horas siguientes a la entrega, la empresa muestra una imagen electrónica de la firma recibida en la entrega. La prueba de entrega electrónica está disponible para un máximo de 12 meses a partir de la fecha de entrega.

La prueba de entrega electrónica es la copia digital de la tarjeta que se utiliza para probar la entrega del objeto. La imagen que se muestra a continuación es una sección de la tarjeta de entrega, e incluye los detalles de quien recibió el objeto al momento de la entrega.



Fuente: Royal Mail

Esta imagen, usualmente contiene la siguiente información:

1. El número único de referencia de seguimiento relativo al objeto
2. La hora del día en que el objeto fue entregado

⁷² Otros campos son: “Envíos de Documentos” y “Productos y Servicios”

⁷³ <http://track.royalmail.com/portal/rm/content1?catId=22700538&mediaId=22700586>

⁷⁴ Entrega especial al día siguiente: Garantiza la entrega de los objetos urgentes o de valor antes de la 1:00 p.m. del día hábil siguiente al 99% del Reino Unido.

⁷⁵ Entrega especial 9.00am: Garantiza la entrega del elemento y objeto urgente o de valor antes de las 9.00 am del día hábil siguiente en el Reino Unido.

⁷⁶ Este sistema da total tranquilidad a través de una prueba de envío y una copia electrónica de la firma disponible online.

3. El nombre impreso de la persona quien recibió el objeto
4. La firma de la persona quien recibió el objeto

Para obtener un certificado de prueba de entrega, el usuario deberá contactarse con servicio al cliente llenando un formulario de solicitud de firma y enviándolo. Ahora bien, el certificado de prueba de entrega denominado *"Recorded Signed For"*, vía servicio al consumidor tiene un costo de £2.20. Por otra parte, no hay cargo para el certificado de entrega denominado *"Special Delivery"*.

En el sector corporativo⁷⁷, *Postcomm* ha realizado un estudio⁷⁸ sobre el entorno competitivo de los paquetes usados por el segmento de los negocios, pero no aquellos utilizados por los consumidores, proporcionando a *Postcomm* herramientas claves para la segmentación de remitentes de negocios y operadores si un objeto está siendo enviado desde una empresa a otra empresa (B2B, *business to business*) o a un consumidor doméstico (B2C, *business to consumer*). Para ambos segmentos, B2B y B2C, se desprende que los operadores pueden ofrecer servicios estándar o "no Premium" y servicios "Premium", los cuales tienen valor agregado o atributos adicionales incluyendo la prueba de entrega, tiempo y días exactos de entrega. Mientras que el segmento B2B parece estar en decline, el segmento B2C ha seguido creciendo provocando que muchos operadores del segmento B2B comiencen a ofrecer servicios "Premium" B2C.

Del estudio realizado, se concluye que:

- Los remitentes de B2B tienen requerimientos diferentes a los requerimientos de los remitentes de B2C.
- Un remitente B2B es más probable que requiera que los objetos se entreguen más rápido y que tengan atributos que agreguen valor, tales como la prueba de entrega, el seguro, sistemas de seguimiento y podrían requerir el envío de remesas.
- La diferencia entre B2C y B2B es que B2C es una red de baja tecnología, en consecuencia, B2B requiere mayor inversión en tecnologías de la información que B2C.
- Los remitentes B2C utilizan un servicio de seguimiento con prueba de entrega para las direcciones donde los receptores reportan fallas en la entrega y el remitente desea asegurarse de que el reemplazo fue recibido.

⁷⁷ http://www.psc.gov.uk/postcomm/live/news-and-events/news-releases/2009/emerging-views-on-competitive-environment-for-packets-are-published/2009_07_16_Competitive_environment_for_packets.pdf

⁷⁸ The competitive environment for packets. A discussion paper. 16 July 2009.

En el caso de la competencia para servicios “no Premium”⁷⁹ el peso es aún visto como un proxy de valor para algunos operadores. Cuando un objeto esté por debajo de los 2Kg, es visto como un valor relativamente bajo, por lo que no requiere características o atributos de valor agregado tales como seguros o prueba de entrega.

❖ Seguimiento⁸⁰

El seguimiento⁸¹ es un servicio de *Royal Mail* que permite comprobar el estado de un objeto rastreable que se ha enviado por correo. Los siguientes servicios pueden ser rastreados para los objetos enviados en el Reino Unido:

- Special Delivery 9am
- Special Delivery Next Day
- Royal Mail Tracked

También se ofrece el servicio de “*Recorded Signed For*”, para objetos que están siendo enviados por primera o segunda clase.

Ahora bien, para objetos enviados al extranjero:

- *Airsure*⁸²: Para estos objetos se realiza un seguimiento en el extranjero y se obtiene la confirmación de la entrega final.
- *International Signed For*⁸³: Estos objetos solo se pueden localizar hasta el punto en que dejan el Reino Unido. Los objetos enviados desde el extranjero en el Reino Unido no pueden ser rastreados usando el sitio web de *Royal Mail*.

Finalmente, se debe indicar, que las condiciones establecidas en la licencia de operación de *Royal Mail*, reflejan la necesidad de que el sistema de seguimiento “*Track and Trace System*” sea monitoreado por una entidad independiente a la empresa.

❖ Recolección y Entrega

⁷⁹ Idem

⁸⁰ Track and Trace

⁸¹ <http://track.royalmail.com/portal/rm/jump2?catId=400145&mediaId=15400383>

⁸² Para un más rápido servicio de seguimiento internacional. Es un servicio seguro y confiable a 30 destinos en todo el mundo.

Las políticas de recolección y entrega se refieren al Servicio Postal Universal prestado por *Royal Mail*, sin aplicación a servicios de mensajería expresa. En consecuencia, no se hace referencia a dichas políticas.

6.2.3 Canadá

❖ Prueba de Entrega⁸⁴

El correo certificado es un servicio ofrecido a los consumidores quienes requieren prueba de envío o entrega (*proof of mailing and/or proof of delivery*). Este servicio asegura la firma del destinatario o del representante del destinatario y ofrece al remitente con la recepción del correo, una copia de la firma y la fecha de entrega del objeto.

El correo certificado puede incluir cartas, documentos, monedas, joyas, metales preciosos manufacturados y no manufacturados, piedras preciosas, sellos postales cancelados o no cancelados, billetes de banco, acciones, bonos u otros valores negociables por parte del portador, billetes de lotería o cheques de viajero (sin pago de indemnización por estos ítems) y literatura para ciegos.

Continuando con el correo certificado⁸⁵, éste ofrece un número de beneficios que no se incluyen en los estándares de las entregas postales regulares. El servicio básico incluye prueba de correo, confirmación de entrega, firma sobre la entrega del objeto, cobertura por pérdida o daño, retorno al remitente y redirección, mientras que los servicios con cobro adicional incluyen la copia en medio físico de la firma de la persona que recibió (la copia electrónica está disponible sin costo alguno en el sitio web de *Canada Post*) y mayores coberturas por pérdida o daño.

❖ Seguimiento⁸⁶

⁸³ Se obtiene seguridad adicional de que el documento importante o paquete ha sido entregado a su destino en el extranjero.

⁸⁴ Registered Mail™ (Domestic) Enero 11 de 2010. <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGregister-e.asp>

⁸⁵ <http://www.canadapost.ca/cpo/mc/personal/productsservices/atoz/letterservices.jsf>

⁸⁶ <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGregister-e.pdf> Registered Mail™ (Domestic). Enero 11 de 2010
<http://canadapost.ca/cpotools/apps/track/personal/usingTrack?execution=e1s1>

Confirmación de entrega (Tracking)

El correo certificado ofrece la confirmación de que el objeto ha llegado a su destino. A la entrega o al intento de entrega, el número de identificación del objeto es escaneado y la fecha capturada. La fecha de entrega está disponible el día hábil siguiente a la entrega en internet en la página www.canadapost.ca o usando el sistema automático de respuesta telefónica.

Ahora bien, la herramienta en línea de seguimiento de *Canada Post* permite usar un número de seguimiento de la etiqueta de correo o la recepción para acceder a la información de seguimiento y confirmar la entrega del objeto, rastreando cualquier objeto con un código de barras. Para confirmar la entrega del objeto, se puede usar el número de seguimiento (*Tracking number*), el número de tarjeta de notificación de la entrega (*Delivery Notice Card number*) o el número de referencia.

El sistema de seguimiento es actualizado diariamente para proporcionar al usuario la información más actualizada disponible acerca de lugar y el estado del objeto postal.

Si el objeto fue enviado por correo dentro de Canadá, el usuario podrá encontrar:

- Cuando la orden o solicitud fue creada en el sistema
- Cuando el objeto fue recibido por *Canada Post*
- Cuando el objeto fue entregado
- Cuando la tarjeta de notificación de entrega fue emitida para notificar al destinatario que el objeto está disponible para recogerlo

Si el objeto fue enviado por correo a los Estados Unidos o internacionalmente, el usuario podrá encontrar:

- Cuando la orden o solicitud fue creada en el sistema
- Cuando el objeto fue recibido por *Canada Post*
- Cuando el objeto dejó Canadá y cuando fue aceptado por la administración postal extranjera
- Cuando el objeto fue entregado

- Cuando la tarjeta de notificación de entrega fue emitida para notificar al destinatario que el objeto está disponible para recogerlo

- **Puntos clave**

- El número de seguimiento se encuentra en el recibo o directamente en el objeto
- Los números de seguimiento se componen de:
 - 16 dígitos numéricos (0000 0000 0000 0000), o,
 - 13 caracteres alfanuméricos (AA 000 000 000 AA)

De los dos formatos, el que menos se utiliza corresponde al primero, que se localiza en el recibo, junto con el código de barras o directamente sobre el objeto. Se emplea básicamente en la etiqueta de envío generada en línea *Xpresspost* (residencial y comercial). Por su parte, el segundo formato, que es el más ampliamente utilizado, también se localiza en el recibo, junto al código de barras o directamente sobre el objeto. Se emplea en: etiqueta de envío residencial y comercial así como factura de envío (servicios *Priority Next A.M.™*, *Xpresspost™*, *Expedited Parcel™*, *Regular Parcel™*), *Collect on Delivery* (residencial y comercial), *Xpresspost™ - International*, *Xpresspost™ - USA*, *Expedited Parcel™ - USA*, *Registered Mail Domestic*, *Registered Mail US/International*. En los servicios prepago (*Priority Next A.M.™* y *Xpresspost™*) se utilizan dos formatos: 11 dígitos (00 000 000 000) o 13 dígitos, en su formato tradicional. Finalmente, en el servicio *Priority™ Worldwide*, se utiliza un formato con 12 dígitos (0000 0000 0000), que se localiza en el recibo o sobre la carta de porte aéreo.

En cuanto al rastreo a través de la tarjeta de entrega, se tiene que el número de tarjeta de entrega se compone de 15 dígitos y se encuentra en la tarjeta de notificación que el usuario recibió en el correo, junto al código de barras.

Finalmente, en cuanto al rastreo por el Número de Referencia, se tiene que:

- Los números de referencia son definidos por los despachadores.
- Debido a que los números de referencia son escogidos por los despachadores, pueden existir duplicaciones.

- Para evitar las duplicaciones, el usuario debe ingresar un rango de fecha para buscar su número de referencia; solamente números de referencia activos aparecen durante el período especificado.

Adicionalmente, *Canada Post*⁸⁷ ha desplegado sistemas y capacidades en toda la red de distribución para escanear códigos de barras y rastrear paquetes en las siguientes etapas de entrega:

1. Cuando una etiqueta de envío es creada electrónicamente, utilizando un software de *Canada Post* se aprueba el envío electrónico.
2. Cuando un objeto es recogido desde la ubicación del usuario por Canada Post o dejado en un sitio de *Canada Post*.
3. Cuando el objeto es clasificado en una importante instalación de *Canada Post*.
4. Cuando el objeto alcanza las etapas finales del proceso de entrega y está listo para ser entregado por *Canada Post*.
5. Cuando el objeto es entregado exitosamente o cuando se estima que no puede ser entregado (devolver al remitente).
6. Cuando se hace un intento de entrega pero el destinatario no está disponible para aceptar la entrega y una tarjeta de notificación es dejada indicando el lugar donde el objeto puede ser recogido.
7. Cuando un objeto no pudo ser entregado porque fue enviado a una dirección incorrecta, o que el destinatario se negó a aceptar la entrega o el objeto no es reclamado en una oficina de correos, indicando que el envío será devuelto al remitente.
8. Cuando *Canada Post* esté experimentando circunstancia fuera de su control, causando un posible retraso del objeto.
9. Cuando *Canada Post* ha descubierto un error cometido por el remitente en el direccionamiento del objeto. *Canada Post* tratará de corregir el error y entregar el objeto, lo que lamentablemente puede causar un posible retraso. En el caso de que *Canada Post* no pueda determinar la dirección de entrega correcta, el artículo será devuelto al remitente.
10. Cuando Canada Post ha cometido un error en el transporte del objeto lo que causa un posible retraso.

En este orden de ideas, *Canada Post* se compromete a ofrecer un escaneo de la entrega para cada objeto con código de barras que se haya entregado exitosamente o que se haya determinado que

⁸⁷ <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGexppar-e.asp#1382163>

no se puede entregar y sea devuelto al remitente. Este proporciona una confirmación electrónica del estado de la entrega. En cuanto a la entrega o intento de entrega, el número de seguimiento es escaneado y la fecha y hora son capturadas. Esta información usualmente está disponible inmediatamente después de la entrega o no más tarde del medio día del día hábil siguiente a la entrega en *Canada Post*, a través de un sistema telefónico de respuesta automática.

❖ **Recolección y Entrega⁸⁸**

En lo referente a la entrega de correo certificado, cuando el correo es normalmente entregado en la puerta del remitente, el objeto de correo certificado será entregado en la puerta, siempre que haya alguien disponible para firmar por el objeto. Si no hay nadie disponible, una tarjeta de notificación de entrega será dejada en el buzón de correo. El correo certificado entregado a un grupo de buzones, al buzón de la comunidad, al buzón rural, el apartado de correos o vía entrega general, incluirá automáticamente tarjeta de notificación de entrega.

Por una parte, se encuentra la opción denominada *"Leave at Door⁸⁹"* (dejar en la puerta). Esta opción está disponible, de forma gratuita, para los usuarios que utilizan un sistema de envío electrónico. Se aplica a los objetos normalmente entregados en la puerta. El remitente debe agregar la leyenda que diga "Dejar en la puerta" en el cuadro de atención de la etiqueta de envío. Si nadie está disponible para aceptarla, el objeto se dejará en la puerta.

Por otra parte, se encuentra el servicio denominado *"Xpresspost"*, que consiste en un servicio para documentos y paquetes que ofrece entrega al día hábil siguiente para envíos locales, entrega en dos días hábiles para envíos regionales, es decir, dentro de la misma provincia, y entrega en dos días hábiles para envíos nacionales, entre los centros urbanos más importantes.

El caso del correo usualmente entregado en la puerta, se efectúa un intento de entrega y si no hay nadie disponible, se deja una "tarjeta de aviso de entrega", para que el objeto sea reclamado en la oficina más cercana del operador postal. Si el objeto no es reclamado en 5 días calendario, se envía una "tarjeta de notificación final". Si pasados 15 días calendario el objeto no es reclamado se envía al remitente.

⁸⁸ <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PRegister-e.pdf> Registered Mail™ (Domestic). Enero 11 de 2010

⁸⁹ XPRESSPOST™ Mayo 3 de 2010 <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/pgxpresspt-e.asp>

Finalmente, el servicio denominado “*Collect on Delivery (COD)*”⁹⁰ (Pago contra entrega), es un servicio nacional que está disponible con los siguientes servicios:

- *Priority™ Next A.M.* (correo prioritario)
- *Xpresspost* (definido en el apartado anterior)
- *Expedited Parcel* (entrega rápida de paquetes)
- *Regular Parcel* (entrega regular)

La recolección sobre entrega es un servicio en el cual una cantidad adeudada al remitente es recolectada por *Canada Post* al momento de la entrega, en nombre del remitente. La cantidad y el método de recolección debe ser especificada por el remitente.

Antes de que el objeto sea entregado al destinatario o a su representante, el destinatario o su representante deberán pagar la cantidad del pago contra entrega según lo especificado por el remitente en la forma de pago contra entrega. El remitente puede incluir en la cantidad del pago contra entrega cargos como:

- El valor del objeto
- Cargos por servicio en el caso de reparaciones
- Impuestos sobre las ventas
- Estampillado
- La tasa del pago contra entrega y las tasas de otros servicios especiales

Para cancelar un pago contra entrega, el remitente debe proporcionar al administrador de la oficina de correo, una carta donde se autoriza la cancelación del cargo del pago contra entrega y la recepción del correo. El remitente debe pagar a *Canada Post* por todos los gastos incurridos para tales cambios. Si el destinatario desea un reembolso del pago contra entrega, éste deberá ser acordado entre el remitente y el destinatario. Un objeto COD no puede ser devuelto o reembolsado a través de *Canada Post* una vez que ha sido aceptado por el destinatario.

El remitente debe especificar el método y la cantidad a cobrar o recolectar cuando la opción COD es comprada. Los métodos disponibles para la recolección son efectivo, tarjeta débito, cheque o cheque certificado, cada uno con un límite máximo de dinero. Cuando el destinatario paga por un

⁹⁰ <http://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGcod-e.asp> Collect on Delivery (COD) Febrero 17 de 2010

paquete con efectivo, la cantidad es convertida en un giro postal. Los cheques, giros postales y cheques certificados deben ser pagables al remitente. La cantidad recaudada se envía al remitente *Xpresspost™*.

7. ANÁLISIS INFORMACIÓN REPORTADA POR LOS OPERADORES POSTALES

Con el objetivo de determinar el estado preliminar de los indicadores de calidad (cifras, metodología de medición, etc.), de las características del servicio de mensajería expresa (registro individual, prueba de entrega, recolección a domicilio y rastreo) así como del estado de prestación de los servicios postales de pago (definición, indicadores, etc.) se solicitó información a 20 operadores, de los cuales reportaron diecinueve empresas.

- Servientrega S.A.
- Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca
- Colvanes Ltda
- DHL Express Colombia Ltda.
- Interrapidísimo S.A.
- Domesa de Colombia S.A.
- Domina Entrega Total S.A.
- Thomas Greg Express S.A.
- Servicios Postales Nacionales S.A.
- MC Mensajería Confidencial S.A.
- Coordinadora Mercantil S.A.
- Centaurus Mensajeros S.A.
- Entrega Inmediata Segura S.A.
- Servientrega Internacional S.A.
- Pasar Express S.A. (como FedEx)
- Red Especializada en Transporte Redetrans Ltda
- Metropolitan Express LTDA
- Servilla S.A.
- B.A.S. Courier S.A.
- Cadena Courier

7.1 Indicadores de calidad del servicio de mensajería expresa

En el contexto específico de determinar el estado actual de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios postales de mensajería expresa en sus modalidades individual y masiva en Colombia y según el destino de los objetos postales enviados (local, nacional e internacional), se solicitó información sobre aspectos como el tiempo promedio de tránsito (D+n), el porcentaje de objetos entregados en dichos tiempos de tránsito, el número de objetos perdidos, expoliados, entregados incorrectamente, etc., así como las condiciones de mercado de la guía, prueba de entrega, sistemas de rastreo y recolección a domicilio, los cuales a continuación se explican en detalle.

7.1.1 Tiempo promedio de entrega o tiempo promedio de tránsito

Este indicador se define como el tiempo transcurrido entre la fecha de puesta en el correo por parte del usuario que envía y la fecha de entrega al destinatario, discriminado por cada uno de los ámbitos local y nacional.

Para el cálculo de los anteriores indicadores agregados, en primer lugar, se calcula para cada empresa el porcentaje de respecto de los volúmenes de objetos postales enviados para cada uno de los ámbitos local y nacional. En segundo lugar, se obtiene el indicador sectorial ponderado al efectuar la sumatoria de las multiplicaciones de los valores del tiempo de entrega de entrega de cada empresa por el porcentaje de su participación en el total de volúmenes de objetos postales enviados. Lo anterior se efectúa tanto para los envíos individuales como para los envíos masivos. Es importante mencionar que si una empresa no reporta volúmenes de objetos enviados pero sí tiempos de entrega, esta información no se incluye en el cálculo del indicador agregado de tiempo entrega, ya que no es posible ponderar la participación de dicha empresa.

Tabla 28. Tiempo de entrega Mensajería Expresa
Envíos Masivos (días)

Año	Local	Nacional
------------	--------------	-----------------

Año	Local	Nacional
2007	3	7
2008	2	6
2009	2	6

Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

Al considerar en conjunto todos los años del período analizado, los resultados del tiempo de entrega de envíos masivos a nivel nacional registra valores mínimos y máximos de dos (2) y 6,5 días, respectivamente, mientras que el rango de los envíos masivos en el ámbito local presenta como límites inferiores y superiores de dos (2) y cuatro (4) días, respectivamente.

Tabla 29. Tiempo de entrega Mensajería Expresa

Envíos Individuales (Días)

Año	Local	Nacional
2007	2	3
2008	2	3
2009	2	3

Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

En el caso de los envíos individuales, al considerar en conjunto todos los años del período analizado, en el ámbito local se presentan valores mínimos de un (1) día y máximos de seis (6) días, mientras que para el ámbito nacional el rango del tiempo de entrega oscila entre dos (2) y siete (7) días. Al comparar las anteriores cifras con las establecidas en el Decreto 229 de 1995 (si se supone que un día hábil equivale a 24 horas, unidad de medida del citado Decreto), tanto en el ámbito local como en el ámbito nacional, los tiempos de entrega son muy superiores al estándar fijado en el mencionado Decreto.

En el ámbito internacional, los operadores postales establecen el tiempo promedio de tránsito acorde a las zonas geográficas mundiales que cada uno de ellos define y las cuales son heterogéneas entre sí, razón por la cual es complejo el cálculo de un tiempo promedio por zona geográfica.

Así las cosas, las zonas geográficas establecidas por los tres (3) operadores que reportaron información, son:

Tabla 30. Zonas geográficas para entrega internacional

Operador No. 4	Operador No. 5	Operador No. 8
Estados Unidos	Zona 1 Bolivia	Zona 1 Sur América
Canadá	Chile	
Panamá	Ecuador	
	Panamá	
	Perú	
	Venezuela	
México	Zona 2 Miami	Zona 3 Norte América
Venezuela y Ecuador (Quito y Guayaquil)		
Caribe		
Resto de Centro América	Zona 3 Canadá	Zona 4 América Central
Resto de Sur América	México	
	Puerto Rico	
	Resto de USA	
Oriente	Zona 4 Centro América	Zona 6 Caribe
Europa	Zona 5 Caribe	Zona 7 Europa
	Resto de Latinoamérica	
Resto del Mundo	Zona 6 Europa	Zona 8 África - Asia - Oceanía
	Zona 7 China	
	Hong Kong	
	India	
	Japón	
	Corea	
	Macao	
	Filipinas	
	Singapur	
	Taiwán	

Operador No. 4	Operador No. 5	Operador No. 8
Zona 8 Resto del mundo		

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

Para el servicio de mensajería expresa, Servicios Postales Nacionales reporta que la Cooperativa EMS realiza un seguimiento no por tiempos de entrega si no por porcentaje de entregas a tiempo según los estándares de distribución establecidos por cada administración postal.

Así las cosas, los resultados del 2009 para el servicio de mensajería expresa a nivel internacional ofrecido por SPN son los siguientes:

Tabla 31. Servicios Postales Nacionales - Mensajería Expresa
Envíos Individuales

Año	Entrega a tiempo	Entrega 1 día tarde	Entrega 2 días tarde	Entrega 3 días tarde	Entrega más de 3 días tarde
2009*	76,47 %	0,48%	0,24%	0,08%	0,80%

Fuente: Servicios Postales Nacionales

* No se encuentran incluidos los envíos retenidos por la aduana.

Los anteriores indicadores no son comparables frente a los establecidos para el servicio internacional en el Decreto 229 de 1995.

7.1.2 Porcentaje de envíos entregados dentro de un límite determinado de días hábiles

Este indicador se define como % en D+n, donde D representa la fecha de puesta en el correo por parte del usuario que envía y n el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario, para el ámbito local, nacional e internacional.

Se calcula el porcentaje de cada empresa respecto de los volúmenes de objetos postales enviados para cada uno de los ámbitos local y nacional. En segundo lugar, se obtiene el indicador sectorial ponderado al efectuar la sumatoria de las multiplicaciones de los valores del tiempo de entrega de entrega de cada empresa por el porcentaje de su participación en el total de volúmenes de objetos

postales enviados. Lo anterior se efectúa tanto para los envíos individuales como para los envíos masivos. Es importante mencionar que el porcentaje que cada empresa representa frente al total de volúmenes de objetos postales enviados se calcula teniendo en cuenta que la empresa reporte cifras de indicadores de confiabilidad. Por ejemplo si una empresa no reporta valores de volúmenes de objetos enviados pero sí tiempos de entrega, no se incluye en el cálculo.

Tabla 32. Ámbito Local – Mensajería Expresa – Envíos Individuales

Año	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7
2007	10,79%	81,45%	97,73%	99,58%	99,88%	99,93%	99,97%	100%
2008	10,35%	78,59%	96,63%	99,32%	99,85%	99,92%	99,96%	100%
2009	8,06%	81,70%	96,05%	98,39%	99,89%	99,94%	99,98%	100%

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

Al comparar las cifras de los envíos individuales en el ámbito de cada uno de los años del período analizado, se encuentra que el comportamiento del porcentaje acumulado es muy similar. Por ejemplo, para el caso D+4, la diferencia entre el porcentaje acumulado entre los años 2007 y 2009 es mínima (0,01).

Tabla 33. Ámbito Local – Mensajería Expresa – Envíos Masivos

Año	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7
2007	0,01%	25,15%	63,42%	91,17%	95,31%	97,92%	99,22%	100%
2008	0,01%	30,98%	61,91%	90,38%	96,68%	98,77%	99,69%	100%
2009	0,01%	36,63%	66,57%	95,66%	99,63%	99,73%	99,99%	100%

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

Al comparar las cifras de los envíos masivos en el ámbito de cada uno de los años del período analizado, se encuentran diferencias en el comportamiento del porcentaje acumulado a lo largo de dicho período (por ejemplo en D+2 es 3,15% mientras que en D+4 es 4,32%), pero como es de esperarse, disminuyen a medida que aumenta el número de días, por ejemplo, en D+6 la diferencia es tan sólo de 0,77%.

Tabla 34. Ámbito Nacional – Mensajería Expresa – Envíos Individuales

Año	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Año	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7
2007	4,03%	33,94%	71,20%	88,09%	93,57%	98,30%	99,84%	100%
2008	3,78%	37,27%	72,85%	90,38%	95,35%	98,88%	99,62%	100%
2009	3,55%	48,30%	81,30%	94,35%	97,69%	98,83%	99,53%	100%

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

Tabla 35. Ámbito Nacional – Mensajería Expresa – Envíos Masivos

Año	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9
2007	15,15%	38,47%	55,84%	72,65%	86,24%	90,99%	94,53%	97,26%	99,32%	100%
2008	13,71%	38,74%	57,48%	75,30%	88,72%	93,25%	96,35%	97,81%	99,27%	100%
2009	13,37%	39,04%	57,78%	75,70%	90,02%	95,01%	98,55%	100%		

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

Para el ámbito internacional no se reportó información por zona geográfica.

Tabla 36. Ámbito Internacional – Mensajería Expresa – Envíos Individuales

Año	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6
2007	0,00%	15,77%	41,52%	89,73%	95,20%	100%
2008	0,01%	15,76%	41,14%	89,84%	95,15%	100%
2009	0,02%	15,55%	41,18%	89,79%	95,15%	100%

Fuente: Elaboración CRC con base en información reportada por los operadores

7.2 Confiabilidad

Respecto de la confiabilidad de los servicios de mensajería expresa definidos en el numeral 2.3 de la Ley 1369 de 2009, esta sección se circunscribe a la revisión del registro individual, prueba de entrega, recolección a domicilio y rastreo.

7.2.1 Guía

Los diecinueve (19) operadores que reportaron información sobre este aspecto, informaron diversas clases de guías utilizadas entre ellas: guías de mensajería internacional, formatos o guías

de recolección, guías individuales y masivas, pruebas de notificación judicial, guía de crédito o factura de venta, guías de transporte, etc.

De los diecinueve (19) operadores que reportaron información, el 53% reporta usar guía individual también denominada prueba individual, guía nacional, guía EMS o prueba de admisión física. Por su parte, el 32% reporta usar guía o factura de venta, también conocida como guía de crédito, factura de venta contraentrega, factura comercial, guía al día contado y crédito, entre otras denominaciones.

Ahora bien, en cuanto a los componentes de la guía, los operadores reportaron información común respecto de 14 campos, como son: el número de la guía, la fecha y hora de recolección, los datos del remitente y destinatario, el valor declarado, el código postal, el código del cliente, peso en Kg, tipo de envío, intentos de entrega, causales de devolución, código de barras, y el NIT/nombre/dirección/correo electrónico de la empresa.

Del total de operadores que reportaron información, el 58% de los 19 operadores reportaron información sobre la guía. Al respecto, se observa que en su mayoría presentan dentro de la guía, los datos del destinatario (el 91% de los operadores), la fecha de recolección o recibo, datos del remitente, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de la empresa y correo electrónico (el 82% de los operadores), la hora de recolección o recibo y código de barras (el 64% de los operadores). Finalmente, el 55% de los operadores reportaron información frente al número de la guía.

Por su parte, en cuanto al valor declarado, este ítem difiere entre operadores. En algunos casos aparece como valor del servicio, o valor de los fletes en diferentes modalidades (fijo o variable). Al respecto, el 73% de los operadores contienen este campo dentro de la guía.

Ahora bien, otro aspecto común que aparece en la mayoría de los reportes es el peso (el 82% de los operadores) lo reportan como parte de su guía, éste se presenta en diferentes modalidades como Kilogramos, volumétrico, verificado, postal, volumen real o liquidado.

En cuanto a los códigos, código de la oficina de origen como de cliente (denominado de recibo y de reparto), no parece ser un elemento común entre las guías de los diferentes operadores. Tan sólo el 27% de los operadores reportan el código de cliente, y sólo el 9% de los operadores reportó código postal. Situación similar se presenta en cuanto al tipo de envío (entendido como sobre, caja,

paquete, tula, o si es pequeño o grande, etc.) y el intento de entrega. Frente al primero, tan sólo un 9% lo reporta, y frente al segundo tan sólo el 18% lo reportan.

Finalmente, en cuanto a las causales de devolución, no existe homogeneidad entre operadores, todos reportan diversos motivos de devolución o incluso diferentes siglas para los mismos. No se observa un patrón uniforme entre ellos. Al respecto, sólo el 36% de los operadores reportaron información.

Finalmente, el 9% de los operadores reporta prueba o guía para el sector masivo, cuyos componentes son bastante similares a los anteriormente expuestos, comprendiendo: datos del remitente, del destinatario, el peso en gramos, los motivos de devolución, fecha y hora del envío, así como la zona del mismo. Adicionalmente incluye el NIT y la dirección de la empresa.

Ahora bien, otro tipo de guía que portaron los operadores de uso común es la factura de venta, denominada también guía de crédito o contado entre otras denominaciones. El 32% de los 19 operadores que reportaron información sobre la guía o registro individual reportaron información al respecto, como se verá a continuación.

Dentro de este tipo de guía, se contemplan 18 campos como son: la fecha de recolección, número de factura de venta, hora de admisión, datos del remitente y destinatario, volumen, peso en kilos, número de piezas, modalidad de pago, valor declarado, código postal, código de cliente, causales de devolución, tipo de servicio, tipo de envío, código de barras, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de la empresa y correo electrónico y logo de la empresa. Se observa que el 100% de los operadores reportan en sus guías, la fecha de recolección, los datos del remitente y destinatario. Por su parte, el 83% de los operadores reportan información en cuanto a la hora de admisión y el 67% frente al número de factura de venta.

Igualmente, para los campos código de barras, NIT/dirección de la empresa, el 100% de los operadores reportaron información, y para el caso del logo, el 83% reportó información.

Ahora bien, se tienen otros campos que también son comunes entre operadores. El 100% de los mismos reportó información sobre el peso en kilos y el valor declarado o valor de fletes, seguro o valor total. En cuanto al volumen y al número de piezas, el 67% reportó información, y por último en cuanto a la modalidad de pago y el tipo de envío entendido como sobre, caja, tula, paquete, etc., el 50% de los operadores reportó información.

Por su parte, hay campos que no son tan comunes a todos los operadores. Entre ellos el código postal y de cliente y el tipo de servicio, entendido como normal, certificado, prioritario, etc. Frente a estos dos aspectos, el 33% reportó información.

Finalmente, en cuanto a las causales de devolución, tan sólo el 33% de los operadores reportaron este campo. Al respecto se observa que no existe homogeneidad ni un patrón uniforme de dichas causales.

7.2.2 Recolección a domicilio

A continuación se presenta el análisis de la información recibida por parte de los operadores postales sobre las diferentes modalidades de recolección a domicilio. Al respecto, el 89% de los diecinueve operadores (19) que reportaron información, se manifestaron al respecto.

En cuanto a la recolección a domicilio, se observa que los operadores aplican diversos esquemas de recolección. Entre ellos, existen dos (2) que son comunes a varios operadores. El que ofrece dicho servicio de recolección a través de líneas 01 8000 o líneas locales o a través de sistemas de información (incluyendo correos electrónicos) y módulo de registro de llamadas, así como aquellos que ofrecen este servicio a solicitud del cliente para lo cual se utiliza un mensajero más el diligenciamiento de un formato para tal fin. Frente al primer aspecto, el 35% de los operadores reportó información e igual número frente al segundo aspecto.

Los dos (2) ítems mencionados anteriormente, hacen referencia en primer lugar, a la recolección al domicilio del cliente u otras ubicaciones alternas, servicio puerta a puerta en el lugar de trabajo o vivienda y adicionalmente el diligenciamiento de un formato para tal fin.

En cuanto al diligenciamiento del formato de recolección, consta de los siguientes campos: Número de orden de servicio, Remitente, Cliente, Entregado por, Ciudad, Peso, Valor, Observaciones, Entrega, Dirección recibido por, Fecha, Hora, Código de entrega, Radicado entrada almacén, Cantidad declarada, NIT, Dirección, Detalle y Cantidad.

Ahora bien, esta modalidad de recolección también se caracteriza por prestar el servicio puerta a puerta, donde el cliente puede llamar al call center para programar el servicio o hacer la solicitud a

través de Internet. Incluso para algunas empresas, si los usuarios cuentan con el software de dicha empresa, puede hacer la programación de la recolección a través del mismo. En cada caso, el cliente recibe un número de referencia, con el cual puede hacer seguimiento vía Internet o call center.

Ahora bien, para el caso un operador, cada solicitud de recolección que se reciba a través de la línea de servicio al cliente de la regional, se registra en el sistema de información respectivo y se informa al cliente el código consecutivo para seguimiento hasta el momento de la recolección.

Adicionalmente, existe una modalidad que consiste en que los clientes acuerdan con la empresa los días y horas de la semana para hacer las recolecciones, haciendo la programación automática en el sistema. Por otra parte, existe también otra modalidad que consiste en que los clientes solicitan el servicio y establecen la hora de recogida, haciendo la programación con el vehículo ubicado en la zona del cliente. Así mismo, para el caso de otro de los operadores, las solicitudes de recolección son registradas en un sistema que tiene un modulo especial de solicitud de recolección, una vez se realiza el registro se le informa al cliente el código asignado a su recolección.

Por su parte, tan sólo el 12% de los operadores reportaron dicho servicio para el sector corporativo, El sistema de recolección a domicilio de estos operadores, se caracteriza por iniciar desde la entrega de la hoja de ruta hasta el cambio de custodia de las valijas recogidas a la unidad de procesamiento que recoge los objetos. Donde una unidad especial entrega al responsable de cada ruta el documento hoja de ruta en el cual se lista la información correspondiente al número del convenio, entidad, dirección, frecuencia, de cada uno de los puntos de recolección. Por otra parte, dicho sistema de recolección se caracteriza por establecer la metodología para realizar el transporte de los envíos recibidos de los clientes corporativos a las centrales de tratamiento, asegurando la integridad de las piezas postales y custodia de los mismos. Este proceso inicia con el cargue (entrega del correo por parte de las oficinas) del correo en las oficinas o clientes corporativos y termina con la entrega de este en la respectiva central de tratamiento.

Para el caso de uno de los operadores, la recolección a domicilio se realiza a los clientes corporativos que tienen cuenta con la compañía, el cliente puede presentar hasta tres (3) direcciones diferentes en donde se pueden realizar sus recolecciones. Este servicio no genera ningún cobro adicional y aplica en todas las ciudades del país.

Las solicitudes de recolección son registradas en un sistema que tiene un módulo especial de solicitud de recolección, una vez se realiza el registro se le informa al cliente el código asignado a su recolección.

7.2.3 Rastreo

A continuación se presenta el análisis de la información recibida por parte de los operadores postales sobre los mecanismos para el seguimiento o rastreo de los envíos, y la infraestructura tecnológica (hardware y software) disponible para esta actividad.

Al respecto el 89% de los diecinueve operadores que reportaron información se manifestaron al respecto.

En términos generales se puede observar que el 100% de todos los operadores que reportaron información sobre rastreo, cuentan con un sistema de seguimiento o rastreo a través de la página web de cada operador. La consulta la realiza el usuario a través del número de la guía. El sistema permite conocer en todo momento el estado de los envíos, desde la recepción hasta la entrega final a través de la página web. Este sistema permite realizar el rastreo a los envíos manejados por las empresas en cada uno de los procesos operativos y por lo tanto, obtener los reportes requeridos.

Ahora bien, en el caso particular de uno de los operadores, el rastreo se puede dar de dos (2) formas:

(i) Si la consulta es guía nacional:

El sistema despliega los estados por los que ha pasado el envío y la fecha correspondiente, visualizando la siguiente información:

- Estado
- Fecha del estado

El sistema despliega la opción “ver prueba de envío”. Cuando el usuario selecciona la opción, el sistema despliega en un contenedor de archivos en formato PDF la guía consultada.

(ii) Si la consulta es guía internacional:

También despliega los estados por los cuales ha pasado el envío, visualizando la información descrita a continuación, más completa que el caso nacional por cuanto en el segmento fuera de Colombia es prestador por un operador multinacional con potentes sistemas de información.

- Número de envío
- Referencia
- Destino
- Fecha de recepción
- Estado
- Opción para ver el detalle de cada estado

Por otra parte, en cuanto al correo masivo, para el caso de uno de los operadores se tiene un proceso diferente y con mayor grado de detalle, que consiste en seguir algunas etapas organizadas de la siguiente forma: (i) cliente, (ii) conductor, (iii) almacenista, (iv) coordinadores de procesamiento de datos, (v) empacadoras, (vi) auxiliares de zonificación, (vii) auxiliares de envíos nacionales, (viii) almacenista, (ix) auxiliares de reportes y (x) ejecutivos de cuenta.

Por otro lado, se encuentran modalidades de rastreo cuyo uso no es tan frecuente como son la utilización de personal motorizado y Call Center (18% de los operadores) y planillas de control (6% de los operadores).

Uno de los operadores reportó un sistema de seguimiento aplicado principalmente para el sector corporativo, donde se integran diferentes soluciones tecnológicas que permiten registrar, consultar, administrar y gestionar toda la trazabilidad de los envíos que son procesados en la logística.

Ahora bien, en cuanto al uso de infraestructura tecnológica, los operadores reportaron el uso de servidores (53% de los operadores), bases de datos y plataformas de manejo (47% de los operadores), seguidas por el uso de estaciones livianas/lectores de códigos de barras/escáneres/PC (35% de los operadores) y otros sistemas operativos (24% de los operadores). El uso conjunto de servidores, bases de datos y sistemas operativos no es excluyente, las cifras presentadas anteriormente se refiere a los porcentajes de empresas que únicamente reportaron dicha infraestructura tecnológica.

7.2.4 Pruebas de entrega

7.2.4.1 Ejemplos de los diferentes modelos de prueba de entrega

En este punto se solicitó que cada operador postal reportara ejemplos de los diferentes modelos de prueba de entrega utilizados por cada uno de los servicios postales prestados, es decir para envíos individuales y envíos masivos.

Para un mejor análisis de las pruebas de entrega, es importante efectuar las siguientes observaciones:

- En algunos casos, la falta de nitidez de las imágenes de las pruebas de entrega suministradas dificulta su análisis (documentos escaneados y presentados como imágenes).
- Un operador suministró dos (2) formatos diferentes de pruebas de entrega para envíos individuales. Se tomó como base del análisis uno de ellos de manera aleatoria.
- Respecto de las pruebas de entrega para los envíos individuales, se determinaron los siguientes grupos de campos: impresión de código de barras⁹¹, registro del número de la guía, información de identificación del remitente, información de identificación del destinatario, datos de entrega (destinatario recibió a conformidad/satisfacción), envío (declaración de contenido, número de piezas, peso volumétrico, modalidad de pago y valores facturados-seguro, flete, total, etc.), información de contacto para reclamos y otros.
- En el caso de las pruebas de entrega para envíos masivos, se establecieron los siguientes grupos de campos: impresión de código de barras, registro del número de la guía, información de identificación del remitente, información de identificación del destinatario, otros campos particulares de cada empresa, causales/motivos de devolución. En el caso de las pruebas de entrega diferentes a las planillas, es decir, aquellas pruebas de entrega que contienen un desprendible que queda adherido al empaque del objeto postal, se estudió que información se registraba.

De la revisión de las pruebas de entrega para el caso de los envíos individuales se concluye la existencia de algún grado de homogeneidad entre la información registrada, en particular en

⁹¹ La UPU define el código de barras como un código que consiste de una secuencia de barras de varios anchos que permite la lectura óptica.

cuanto a la utilización de código de barras (de las empresas que reportaron este ítem, el 53% registran código de barras), datos del remitente y del destinatario así como del envío. Se observa que la codificación de la guía de dos (2) empresas es de carácter alfanumérico (20% de las empresas que registran este ítem), mientras las restantes son de tipo numérico (corresponde al 80% de las empresas que registran este campo). Otras diferencias se presentan en el registro tanto de los motivos de devolución como de la información para que los usuarios presenten sus quejas y reclamaciones sobre algún aspecto de la prestación del servicio, por cuanto no todos los operadores los consignan en sus pruebas de entrega. En el último aspecto, es importante enfatizar en el hecho que sólo un (1) operador postal lo incluye (que representa el 14,28% de los que reportaron este campo). En el caso de los intentos de distribución tres (3) operadores incluyen tal campo (correspondiendo al 37,5% de los operadores que registran este ítem).

En el caso de las prueba de entrega de los envíos masivos existe mayor homogeneidad en el caso de las pruebas diferentes a las planillas, es decir, aquellas cuyo diseño se asimilan a la prueba de entrega para envíos individuales. El 33% de los operadores que reportaron de prueba de entrega para envíos masivos, emplea las planillas, por consiguiente, el porcentaje restante, corresponde a la prueba de entrega correspondiente a los envíos individuales.

Respecto del uso de las planillas, se observa que si bien se registra la información básica (número de guía e información tanto del remitente como del destinatario), difiere en el resto de campos, que son propios de cada operador postal. En razón de sus características, no se emplea el código de barras.

En relación con aquellas pruebas de entrega que contienen un desprendible que queda adherido al empaque del objeto postal (correspondiente al 55,55% de los operadores postales que reportaron prueba de entrega para envíos masivos), se observa que en algunos casos no es claro el número de la guía así como la razón social del remitente. De igual forma, se registra información que no es relevante para el usuario. De la información reportada no es claro si todas proveen los dos (2) mecanismos, es decir, planilla y prueba de entrega correspondiente a los envíos individuales.

Respecto a los motivos de devolución, de los operadores postales que reportaron prueba de entrega para envíos masivos, el 55,55% dispone de un campo para su registro.

Finalmente, es importante mencionar que de todas las pruebas de entrega para envíos masivos reportadas a la CRC, solamente en un formato se incluye el campo para el registro del código

postal.

7.2.4.2 Motivos de devolución

Del análisis de los motivos de devolución que establecen las empresas para aquellos objetos postales que no pudieron ser entregados a sus destinatarios se extraen las siguientes conclusiones:

- No existe homogeneidad entre los motivos de devolución establecidos. Dada la heterogeneidad de los motivos de devolución, según la definición aportada por los operadores postales, la CRC agrupó aquellos cuya definición era igual o similar, encontrando treinta y un (31) motivos de devolución, así:
 - Dirección errada – Dirección incorrecta – Dirección no existe – No existe dirección – Faltan datos en la dirección – Dirección deficiente – No existe número
 - Dirección no se localiza
 - No Reside – Destinatario desconocido – No conocen destinatario en dirección destino
 - Rehusado – Entrega rehusada – Destinatario no recibe – Se negó a recibir – Envío rechazado por el usuario – Rehusado por el destinatario
 - Dificil acceso – Zona de alto riesgo
 - Destinatario fallecido
 - Destinatario cambió de domicilio – Se trasladó – Cambio de dirección del cliente – Destinatario se trasladó – Cambio de domicilio – Traslado
 - El cliente solicita entrega futura
 - Retención por orden del remitente – Petición del remitente
 - Desocupado – Inmueble deshabitado
 - Cerrado – Cerrado al llegar – No hay quien reciba – Cerrado el domicilio
 - Pedido repetido
 - Apartado clausurado
 - Faltan documentos para la entrega
 - Huelga, orden público o manifestación
 - Hurto
 - No reclamo en oficina
 - Destinatario persona natural, no se identifica

- Dirección destino corresponde a otra ciudad
 - No tienen dinero para ningún intento de entrega
 - Dañado – Faltante – Averías
 - No Reclamado (indica cuando un envío es puesto en lista de correos y pasados 30 días no es reclamado por el destinatario)
 - Destinatario no conoce al remitente
 - Cambio de nomenclatura
 - Lote
 - Envío para guía de reemplazo
 - Envío con novedad
 - Documentos vencidos para entrega
 - Destinatario no cancela c.o.d⁹²
 - Solicitar cita previa
 - Cliente o destinatario en vacaciones
- Al consolidar la información se observa que para un mismo motivo de devolución el nombre otorgado por las empresas varía, lo cual incluso puede generar confusión. Son los casos de:
 - Dirección errada – dirección incorrecta – dirección no existe – no existe dirección – faltan datos en la dirección – dirección deficiente – no existe número – dirección incompleta
 - Rehusado – Entrega rehusada – Destinatario no recibe – Se negó a recibir – Envío rechazado por el usuario – Rehusado por el destinatario
 - Destinatario cambio de domicilio – Se trasladó – Cambio de dirección del cliente – Destinatario se trasladó – Cambio de domicilio
 - Diecisiete (17) de los treinta y un (31) motivos de devolución fueron reportados únicamente por un sólo operador postal.
 - Los cinco (5) motivos de devolución más comunes, en orden descendente, son: 94,11% para las causales correspondientes a los grupos “Dirección incorrecta” y “rehusado”, 70,58% para “traslado”, 64,7% para “destinatario desconocido” y “domicilio cerrado” es reportado por el 52,3%.
 - No se evidencian diferencias significativas entre los motivos de devolución del servicio de envíos individuales y envíos masivos.
 - De los motivos de devolución reportados por las empresas, se considera que algunos de ellos no corresponden específicamente a causas de devolución. Ejemplos de esta situación

⁹² Aunque no es explícito, de la revisión internacional se infiere que corresponde a *collect on delivery*

son: 1) devolución a cliente remitente, 2) sin recaudo de impuestos, 3) otra zona (cuando el sobre no corresponde a su zona), en este caso debe hacer la devolución o despacho en forma inmediata), 4) no se presta servicio, 5) mal zonificado y 6) déficit de capacidad.

- Al comparar los motivos de devolución administrados por los operadores postales frente a los establecidos por la UPU en su Manual de Correspondencia (Desconocido, rehusado, trasladado, no reclamado y dirección incompleta.), es evidente la multiplicidad de los aplicados por los primeros frente a lo contemplado por el segundo, aunque todas las causas de no entrega de la UPU están contenidas en las implementadas por los operadores postales.

7.2.5 Indicadores de confiabilidad

Para calcular los indicadores de confiabilidad se solicitó el volumen total a nivel nacional de objetos postales enviados, devueltos, perdidos, expoliados y entregas incorrectas, por causas imputables al prestador.

Para el cálculo de los anteriores indicadores agregados, en primer lugar, se calculan dichos indicadores para cada uno de los operadores que reportó información. Posteriormente, se calcula el porcentaje de cada empresa respecto de los volúmenes de objetos postales enviados para los ámbitos local y nacional (local más nacional)⁹³. Finalmente, se obtiene el indicador sectorial ponderado al efectuar la sumatoria de las multiplicaciones de los valores de cada indicador de cada empresa por el porcentaje de su participación en el total de volúmenes de objetos postales enviados. Lo anterior se efectúa tanto para los envíos individuales como para los envíos masivos. Es importante mencionar que el porcentaje que cada empresa representa frente al total de volúmenes de objetos postales enviados se calcula teniendo en cuenta que la empresa reporte cifras de indicadores de confiabilidad. Por ejemplo, si una empresa no reporta valores de volúmenes de objetos enviados pero sí indicadores de confiabilidad, no se incluye en el cálculo.

Al comparar los resultados de los indicadores de confiabilidad entre los envíos individuales y los envíos masivos, en términos generales, se tiene que las cifras de los primeros son superiores a las de los segundos.

⁹³ No se incluyó el ámbito internacional en razón a que los operadores postales desconocen las condiciones en las cuales son entregados los objetos postales.

Tabla 37. Confiabilidad en Mensajería Expresa – Envíos Individuales

Año	Porcentaje de entregas en buen estado	Porcentaje de objetos expoliados	Porcentaje de entregas incorrectas	Porcentaje de objetos devueltos en buen estado	Porcentaje de objetos perdidos	Total
2007	98,92%	0,04025%	0,04%	1,03%	0,02%	100%
2008	98,71%	0,08%	0,05%	1,12%	0,03%	100%
2009	91,14%	0,08%	0,06%	1,03%	0,03%	92%

Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

Ahora bien, para el período objeto de análisis, la confiabilidad de los envíos masivos en la mensajería expresa se ha mantenido constante y con porcentajes superiores al 95%. Por otra parte, los objetos devueltos, representan en promedio el 3,5% del total de objetos enviados.

Tabla 38. Confiabilidad en Mensajería Expresa – Envíos masivos

Año	Porcentaje de entregas en buen estado	Porcentaje de objetos expoliados	Porcentaje de entregas incorrectas	Porcentaje de objetos devueltos en buen estado	Porcentaje de objetos perdidos	Total
2007	96,46%	0,06%	0,06%	3,40%	0,02%	100%
2008	96,30%	0,06%	0,05%	3,57%	0,02%	100%
2009	96,61%	0,10%	0,08%	3,18%	0,04%	100%

Fuente: Cálculos CRC con base en información reportada por los operadores

7.3 Servicios postales de pago

Respecto de los servicios postales de pago definidos en el numeral 2.2 de la Ley 1369 de 2009 el único operador postal que presta dichos servicios es Servicios Postales Nacionales (SPN), a través de su marca 4-72.

7.3.1 Tipos/clases de servicios prestados

El giro postal nacional es una orden de pago en pesos colombianos, emitida por medio de las empresas aliadas del operador postal oficial, a nombre de un beneficiario particular o una empresa. El giro implica la celebración de un contrato de mandato mediante el cual un ordenante le da

instrucciones a su mandatario, para que ponga a disposición de un tercero una suma de dinero. Se trata de una transferencia de dinero de un lugar a otro. Este servicio no se presta de forma directa, se presta a través de doce (12) empresas aliadas.⁹⁴

En el caso de los Giros Internacionales, este servicio se presta de forma directa por 4-72 sólo para giros de origen internacional provenientes de España y Francia. De la información proporcionada por la empresa y de la disponible en su sitio de Internet, no es claro si el dicho servicio se presta con origen en Colombia.

7.3.2 Medición de indicadores de calidad

Actualmente para los servicios postales de pago Servicios Postales Nacionales no mide ningún tipo de indicador.

Para el caso de Giros Nacionales, 4-72 directamente no dispone de políticas de tiempos de entrega ya que cada empresa aliada, según su nivel de competitividad, define sus propias políticas de tiempos de entrega de los montos de dinero y de plazos máximos para que los destinatarios de la transferencia retiren el dinero. El rol de 4-72 es definir las tarifas para la prestación del servicio.

En el caso de Giros Internacionales después de realizada la transferencia del dinero al banco a donde pertenece la cuenta bancaria del destinatario, este tiene un plazo máximo de 30 días para retirar el dinero.

8. PROPUESTA REGULATORIA

En la definición de los parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales en Colombia, se tendrá en cuenta la eficiencia y eficacia en la prestación de dichos servicios, para lo cual se considerarán los criterios de velocidad y confiabilidad, que de acuerdo con las experiencias internacionales analizadas constituyen los parámetros de uso común en la industria para el monitoreo de la calidad de los servicios postales.

⁹⁴ El listado completo se encuentra disponible en el vínculo “financieros” de la página de Internet www.4-72.com.co

El criterio de velocidad es determinante para evaluar la calidad del servicio de mensajería expresa, pues hace referencia al tiempo de entrega que es, por antonomasia, el servicio mismo. A nivel mundial es un criterio comúnmente utilizado para los servicios postales.

La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible. No obstante lo anterior, para los usuarios puede ser más importante el cumplimiento con los tiempos ofrecidos, que la rapidez en si misma, por lo mismo, este indicador debe responder a la pregunta ¿Cuántos envíos están llegando dentro del tiempo ofrecido?

Respecto de la regulación de este factor, se debe partir del establecimiento de unos tiempos de entrega mínimos de obligatorio cumplimiento para todos los operadores según origen y destino del objeto postal, representado en el indicador D+n que mide el número de días hábiles (n) que toma el operador postal para entregar un objeto, contado desde el día de su depósito (D). Este indicador se complementa con el porcentaje de envíos entregados dentro de dicho tiempo mínimo.

En materia de giros, los reglamentos de la UPU, tal como se expresó en el aparte correspondiente, adoptan como elementos mínimos del servicio, la oportunidad en el pago y en el trámite del giro, factores que hacen referencia a la velocidad del servicio.

Por otra parte, la confiabilidad se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje. Así, para evaluar la confiabilidad será necesario hacer una comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados. Hace parte de la regulación de este parámetro, la posibilidad de que el usuario pueda rastrear el objeto postal, para lo que son fundamentales tanto la guía individual como la prueba de entrega previstos en la Ley Postal (artículo 3, numeral 2.3) para el servicio de mensajería expresa.

Dada la naturaleza del servicio de mensajería expresa, se propone que la medición de este factor adopte un criterio que utilice únicamente la comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados, tal y como se mostrará en las secciones siguientes.

Para efectos del presente análisis, la fijación de parámetros, indicadores y metas de calidad serán aplicables a los operadores de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, mientras que las disposiciones referentes al modelo único de pruebas

de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa, y Servicios Postales de Pago que prestan el servicio de giros nacionales.

8.1 Parámetros de calidad del servicio de mensajería expresa

8.1.1. Velocidad

Los casos internacionales analizados, evidencian que la medición de la calidad está referida principalmente a la medición del desempeño del Servicio Postal Universal (SPU), salvo en el contexto latinoamericano, en donde la regulación de Argentina establece los mismos criterios para el operador designado del Servicio Postal Universal como para las empresas privadas.

En general, la calidad de servicio se mide a través de indicadores asociados a la velocidad y a la confiabilidad (a los que se hace referencia en la siguiente sección de este documento).

La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible. El tiempo medio de entrega o tiempo medio de tránsito ($D+n$) corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del objeto postal (D) por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n), medido en días hábiles hasta el primer intento de entrega y discriminado por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos o recibidos por el destinatario o la persona autorizada por éste en días no hábiles, se tendrán como impuestos o recibidos, el día hábil siguiente. De igual manera, los objetos que sean impuestos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, tendrán como fecha de imposición, el día hábil siguiente. En el caso de los envíos masivos, el tiempo de tránsito se cuenta desde el momento en el cual el objeto postal es puesto por el remite a disposición del operador postal en su forma definitiva.

La propuesta de la CRC consiste en mantener los tiempos de entrega establecidos en el literal e) del parágrafo del artículo 6° del Decreto 229 de 1995, pero expresados en días hábiles. En consecuencia, los tiempos de entrega o tiempos de tránsito son:

Servicio de mensajería expresa – Envíos individuales (días hábiles)

Ámbito	Estándar
Local	1
Nacional	2
Internacional saliente	4

Las metas para los anteriores estándares, corresponden al porcentaje (%) de objetos entregados en (D+n), donde (D) representa la fecha de imposición del objeto postal por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n), medido en días hábiles, hasta el primer intento de entrega y discriminado por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, con base en los tiempos de entrega anteriormente establecidos, así:

Servicio de mensajería expresa – Envíos individuales

Año	Ámbito Local % en D+1	Ámbito Nacional % en D+2	Ámbito Internacional % en D+4
2011	90%	95%	97%
2012	90%	92%	93%
2013	90%	91%	92%

Respecto a los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, éstos podrán ser libremente negociados entre el operador y el impositor postal, de conformidad con las necesidades de este último, los cuales en todo caso, no podrán ser superiores a cinco (5) días hábiles, para al menos el 90% de los objetos. A falta de acuerdo al respecto, se aplicará lo dispuesto en la presente resolución para el servicio de Mensajería Expresa en general.

8.1.2. Confiabilidad

Respecto de la confiabilidad, una vez efectuada la revisión de la normatividad y de algunas experiencias internacionales así como el análisis de la información reportada por los operadores colombianos, se concluye que la confiabilidad se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje. En este sentido, para evaluar la confiabilidad será necesario hacer una comparación entre los objetos postales recibidos y los

efectivamente entregados. De igual forma, se propone la reglamentación de la guía, rastreo, prueba de entrega (incluyendo los motivos de devolución), los procedimientos en caso de avería o pérdida, tratamiento de los objetos no distribuibles e intentos de entrega, que facilitan el alcance de las metras propuestas. En este punto, es importante recordar que en lo referente a las disposiciones relativas al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa, y Servicios Postales de Pago que prestan el servicio de giros nacionales.

Ahora bien, en razón a la naturaleza propia de los servicios de mensajería expresa y servicios postales de pago, la reglamentación de los ítems anteriormente mencionados (guía y prueba de entrega, rastreo, etc.) se realizará tanto para los servicios de Mensajería Expresa como para los Servicios Postales de Pago.

Asimismo, es importante precisar, que la reglamentación de los servicios postales de pago, en razón a la realidad del mercado, se refiere al uso de tales servicios a través de los medios electrónicos de pago.

8.1.2.1 Modelo Único de Prueba de entrega para los Servicios de Correo

En razón a que Colombia es país miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y a que el operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo debe cumplir con las disposiciones emanadas por el dicho organismo internacional, se propone que el operador oficial o concesionario de correo deba utilizar como modelo único de prueba de entrega el establecido en el Manual de Correspondencia vigente de la Unión Postal Universal (UPU) o aquél que lo modifique, adicione o sustituya.

8.1.2.2 Guía y Modelo Único de Prueba de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa

El literal a del numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 denomina la guía como el documento en el cual consta la admisión de un objeto postal por parte de un operador del servicio de mensajería expresa y en el cual se asigna un número de identificación individual. Por su parte, el

literal f del citado numeral define la prueba de entrega como la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

Al momento de recepción al remitente de un objeto postal que deba cursar por las redes de Mensajería Expresa, los operadores deberán expedir y diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento. El documento utilizado para la guía será el mismo utilizado para la prueba de entrega.

Del análisis de la información común a todos los operadores y considerando aquella otra importante se proponen los elementos que deberá contener el formato único de prueba de entrega, cuyas dimensiones mínimas serán de 21 cm. x 10,5 cm., sin perjuicio de que el operador postal puede aumentarlas según lo considere necesario. El tamaño mínimo de letra es de 2mm.

Se propone que la “guía” conste únicamente de los siguientes datos:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o cédula de ciudadanía, dirección, número de teléfono y correo electrónico, ciudad y país de origen
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad y país de destino
3. Código Postal
4. Descripción del contenido
5. Fecha y hora de admisión
6. Peso real del envío, expresado en Kilogramos
7. Valor del servicio
8. Valor declarado del contenido
9. Identificador alfanumérico único de envío
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos
11. Datos del operador postal: Razón social, signo distintivo (logo), NIT y dirección
12. Información para rastreo: página web y número telefónico gratuito nacional para que el usuario consulte el estado del envío
13. Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario

Por su parte, se propone que la “la prueba de entrega” conste únicamente de los siguientes datos:

1. Firma, nombre legible e identificación de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal referidas al estado del mismo.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del destinatario.
4. Intentos de distribución con inclusión de la fecha y hora, previo el cumplimiento del procedimiento previsto en las normas sobre calidad de los servicios.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al remitente el objeto postal cuando este no puede ser entregado al destinatario, previo el cumplimiento del procedimiento previsto en las normas sobre calidad de los servicios.

Del documento que contiene tanto la guía como la prueba de entrega se expedirán al menos tres ejemplares del mismo tenor, uno de los cuales se entregará al remitente, los otros dos cursarán con el envío en todo momento, de manera que uno de ellos pueda hacer las veces de prueba de entrega, tal y como se establece en el numeral 2.3, literal c, del artículo 3º de la Ley Postal, así: *"Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío"*.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar una copia de la guía, a requerimiento del interesado o de las autoridades, bien sea a través de la página web o por medios electrónicos (a partir del mismo día de la recepción del objeto postal) o de una copia física de la misma, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles de realizada la solicitud.

El operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega, e implementar los mecanismos necesarios para que en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultado a través de la página web del respectivo operador. A requerimiento del interesado o de las autoridades, el operador deberá suministrar una copia física del mencionado documento en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud.

Si al cabo de un (1) día hábil después de haber expirado el plazo para el suministro de la copia de la prueba de entrega, la misma no es recibida y si ésta no consta en la página web del operador de servicios postales, se considerará que el objeto postal se ha perdido y el usuario podrá iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

Respecto a la Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, la guía correspondiente deberá contener la siguiente información:

- Identificación del remitente: nombre o razón social, NIT o cédula de ciudadanía
- Identificación del destinatario: nombre o razón social y dirección
- Descripción del contenido
- Peso real del envío, expresado en Kilogramos
- Identificador alfanumérico único de envío
- Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos
- Tarifa cobrada al remitente
- Identificación del operador postal: Nombre y logotipo
- Información para rastreo: página web y número telefónico gratuito nacional para que el remitente consulte el estado del envío

La disponibilidad de la prueba de entrega, para los envíos de Mensajería Expresa masiva podrá ser negociada libremente por las partes. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de mensajería expresa en general.

8.1.2.3 Motivos de devolución

8.1.2.3.1 Servicios de Correo

En razón a que Colombia es país miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y a que el operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo debe cumplir con las disposiciones emanadas por el dicho organismo internacional, se propone que el operador oficial o concesionario de correo deba utilizar el formato de los motivos de devolución establecido en el Manual de Correspondencia vigente de la o aquél que lo modifique, adicione o sustituya.

8.1.2.3.2 Servicios de Mensajería Expresa

El modelo único de prueba de entrega deberá contener los siguientes motivos de devolución, según las definiciones presentadas a continuación:

1. **Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al destinatario.
2. **Rehusado.** Corresponde a la situación cuando el destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
3. **No reside.** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el destinatario ha fallecido.
4. **No reclamado.** Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 15 de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto no es reclamado por el destinatario en la oficina del operador.
5. **Dirección errada.** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía carezca de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
6. **Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor o caso fortuito.

8.1.2.3 Intento de entrega

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web y en la prueba de entrega.

El operador del Servicio de Mensajería Expresa siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario. Si éste llega hasta el domicilio del destinatario con el fin de entregar el objeto postal y no encuentra a nadie, deberá dejar allí un documento en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega. El mismo debe indicar la manera de obtener el envío y debe contener al menos la siguiente información:

1. Identificación del operador postal
2. Identificación del remitente
3. Fecha y hora del intento de distribución
4. Fecha y hora del próximo intento de distribución (de ser posible)
5. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra el objeto postal
6. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos intentos de entrega, entre los cuales no debe haber un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos intentos, la distribución no se logra, se debe dejar un segundo aviso informando al destinatario que puede recoger el envío en un determinado establecimiento, indicando además la fecha límite de retiro. La fecha límite de retiro será de treinta (30) días calendario. Si el envío no es reclamado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible.

Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, sólo será necesario un intento de entrega.

8.1.2.4 Objeto no distribuible

El objeto se considerará como no distribuible en los siguientes casos:

1. Los operadores de Mensajería Expresa considerarán que un objeto es no distribuible:
 - a. Cuando después de dos intentos fallidos de entrega del correspondiente objeto postal, se configure el motivo de devolución establecido en el numeral 4 de la sección de motivos de devolución de los servicios de mensajería expresa.
 - b. Cuando al primer intento de entrega, se configure alguno de los siguientes motivos de devolución establecidos en los numerales 1, 2, 3, 5 o 6 de la sección de motivos de devolución de los servicios de mensajería expresa.
2. Los objetos postales que cursen por el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, serán considerados no distribuibles después del primer intento fallido de entrega.

Si un envío es considerado no distribuible, los operadores deberán realizar las siguientes actividades:

- Informar al remitente el registro del objeto como no distribuible así como las razones de dicha configuración.

- Proceder a su envío para la devolución al remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración de un envío como no distribuible.
- Solicitar al remitente la recolección del objeto postal no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal o en el domicilio del remitente a su solicitud, lo cual en este caso causará el pago de la tarifa que corresponda.
- Si el remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal no distribuible, y una vez transcurridos tres meses a partir de la fecha de imposición del mismo, este se considerará en rezago, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley Postal.

El tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de mensajería expresa masiva podrá ser negociado libremente por las partes. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de mensajería expresa en general, en todo caso pasados tres meses a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con el artículo 52 de la Ley Postal.

8.1.2.5 Rastreo

Como se indicó anteriormente, el concepto rastreo está previstos en la Ley Postal en el literal f) del numeral 2.3 del artículo 3°, en los siguientes términos “Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega”.

Los operadores postales deben dar cumplimiento a la Resolución 724 del 31 de mayo de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *“Por la cual se determinan requisitos patrimoniales y operacionales de red, a los operadores postales del servicio de mensajería expresa”*, que establece como requisito operativo tecnológico a realizar el software para seguimiento de objetos postales

Los operadores postales deberán contar con un sistema de seguimiento electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior, respecto de por lo menos, los siguientes eventos:

- Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio
- Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio
- Salida del punto de recepción

- Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite
- Llegada a la oficina de distribución
- Intento fallido de entrega
- Entrega final
- Informar cuando el operador postal experimente circunstancias fuera de su control, causando un posible retraso en la entrega del objeto.
- Informar cuando el operador postal cometa un error en el transporte del objeto lo que cause un posible retraso en la entrega del mismo.

Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador alfanumérico único por envío y del código de barras. El operador deberá mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario el seguimiento electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de recepción, el lugar de destino y la fecha y hora del acontecimiento. La información en la página web deberá dar cuenta, dado el caso, de la pérdida o el daño del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá el tiempo de entrega.

En los envíos internacionales, los operadores, deberán registrar los casos en que un envío, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la aduana o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de retención.

Sin perjuicio de las anteriores disposiciones, el servicio de mensajería expresa que preste el Operador Postal Oficial deberá someterse a los reglamentos del servicio EMS de acuerdo con sus obligaciones frente a la Unión Postal Universal, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones impuestas por el ordenamiento jurídico colombiano respecto del servicio de mensajería expresa.

Si por algún error del operador, no existen registros electrónicos de un envío, el operador deberá responder en un plazo de un (1) día hábil las solicitudes de informes acerca del mismo, expresando el lugar donde se encuentra el objeto postal.

Para el caso de los envíos de mensajería expresa masiva las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir lo siguientes tres eventos: i) Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) intento fallido de

entrega y iii) entrega final. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general, conservando siempre el rastreo de los tres eventos a los que hizo referencia anteriormente.

8.1.2.6 Procedimiento en caso de avería

El objeto postal se debe entregar en perfectas condiciones, sin ningún tipo de daño, avería o expoliación ni al objeto, ni al embalaje, por tal razón, además de las indemnizaciones previstas en la Ley Postal y con el fin de garantizar la seguridad de los objetos postales, es necesario establecer un procedimiento en caso de avería.

Cuando el operador advierta una avería en el objeto postal mismo o en el embalaje deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente, con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido.

Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página Web como parte de la información materia del seguimiento y se deberá comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible.

Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, este evento debe ser registrado en la página web como parte de la información materia del seguimiento y se deberá comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

Para el servicio de mensajería expresa masiva, el usuario y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación y/o indemnización establecido en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

8.1.2.7 Recolección a domicilio

Los operadores de Mensajería Expresa, deberán siempre ofrecer el servicio de recolección a domicilio, y debe ser prestado a solicitud del usuario. El término máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a un (1) día hábil.

En cualquier solicitud efectuada para la prestación del servicio de recolección a domicilio, los operadores postales deben cumplir las siguientes obligaciones:

- Recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente.
- Cumplir todas y cada una de las obligaciones específicas relacionadas con la guía, prueba de entrega y rastreo.
- Habilitar un número telefónico gratuito nacional, página web o correo electrónico (que podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo) con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

8.1.2.8 Indicadores de confiabilidad

No obstante que de la experiencia internacional analizada y que de la información solicitada a los operadores postales, se evidenciaron varios indicadores relacionados con la confiabilidad, se propone que en el caso del servicio de mensajería expresa en Colombia, la misma se mida a través del indicador del volumen de objetos postales entregados en buen estado respecto del total de objetos enviados.

Así las cosas, los operadores postales que presten los servicios de mensajería expresa de objetos individuales y/o masivos deberán medir el indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- (i) Objeto enviado: Objeto postal recibido por el operador postal con el fin de transportarlo, clasificarlo y entregarlo a un destinatario.
- (ii) Objeto entregado en buen estado: Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.

La fórmula del indicador que debe ser medido por los operadores postales es la siguiente:

$$\% \text{ de objetos entregados en buen estado: } \frac{\text{No. de objetos postales entregados en buen estado}}{\text{No. objetos postales enviados}}$$

Las metas propuestas para un período de tres (3) años, según el tipo de servicio de mensajería expresa, bien sea envíos individuales o masivos, son:

Servicio de mensajería expresa

Indicador	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Porcentaje de objetos entregados en buen estado – envíos individuales	98%	98,5%	99%
Porcentaje de objetos entregados en buen estado – envíos masivos	96%	96,5%	97%

8.2 Servicios postales de pago

Respecto a este servicio, una vez efectuada la revisión de experiencias internacionales así como la evaluación de las competencias de la CRC, se propone la reglamentación del parámetro de calidad velocidad y respecto de las condiciones de confiabilidad, la prueba de admisión y la prueba de entrega, rastreo y entrega del giro postal, para los servicios postales de pago que utilicen medios electrónicos.

8.2.1. Velocidad

En cuanto a la velocidad, cuyo indicador es el tiempo medio de entrega, se tiene que la disponibilidad del respectivo giro debe realizarse dentro de la siguiente hora hábil a la cual el operador recibió el giro para su remisión, para el 99% de los giros recibidos. En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar el día hábil siguiente al día en que lo haya recibido del remitente.

8.2.2. Confiabilidad

8.2.2.1 Prueba de admisión

La prueba de admisión en los servicios de pago nacionales deberá contener al menos los siguientes datos:

- Información del operador: Nombre, logotipo, página web y teléfono
- Identificador alfanumérico único del envío
- Información del remitente: Nombre, número de documento de identidad, teléfono, dirección y correo electrónico
- Información del destinatario: Nombre, número de documento de identidad, teléfono, dirección y correo electrónico
- Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro
- Fecha y hora de admisión
- Monto del giro
- Valor del servicio

El operador de Servicios Postales de Pago que presta el servicio de giros nacionales, expedirá la prueba de admisión en dos ejemplares. Uno que será entregado al remitente y otro que deberá ser conservado por el operador. El operador implementará los mecanismos necesarios para que dicha copia sea suministrada, a requerimiento del interesado o de las autoridades, bien sea a través de Internet (en el mismo día de la recepción del giro) o de una copia física de la misma, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud.

8.2.2.2 Prueba de entrega

Los operadores de Servicios Postales de pago deberán expedir una prueba de entrega, la cual servirá para hacer constar los motivos de devolución, en caso que el giro no pueda ser entregado al destinatario.

Los operadores de Servicios Postales de Pago nacionales entregarán el giro únicamente al destinatario, previa verificación de su documento de identificación.

El modelo único de prueba de entrega para los Servicios Postales de Pago tendrá las mismas características respecto al tamaño del documento y de la letra que tiene la prueba de entrega en los servicios de mensajería expresa. Así las cosas, las dimensiones mínimas serán de 21 cm. x 10,5 cm., sin perjuicio de que el operador postal de pago pueda aumentarlas según lo considere necesario, y el tamaño mínimo de letra será de 2 mm. La prueba de entrega deberá contener la siguiente información:

- Firma, nombre y número de cédula de ciudadanía del destinatario
- Nombre y número de cédula de ciudadanía del remitente
- Fecha y hora de entrega del giro
- Identificador alfanumérico único del envío
- Monto enviado por el remitente
- Monto recibido por el destinatario
- Motivos de devolución

El operador postal deberá conservar una copia de la prueba de entrega, e implementar los mecanismos necesarios para que un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de la página Web del respectivo operador. A requerimiento del interesado o de las autoridades, el operador deberá suministrar por cualquier medio, la copia del mencionado documento en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de la correspondiente solicitud.

Si al cabo de un (1) día hábil después de haber expirado el plazo para el suministro de la copia de la prueba de entrega, la misma no es recibida y si ésta no consta en la página web del operador, se considerará que el giro postal se ha extraviado y el usuario podrá iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

8.2.2.2.1 Motivos de devolución

El modelo único de prueba de entrega deberá contener los siguientes motivos de devolución, según las definiciones presentadas a continuación:

1. Rehusado. Corresponde a la situación en la cual el destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.

2. No reclamado. Indica cuando, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 16 de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el giro no es reclamado por el destinatario en las oficinas del operador postal de pago.
3. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito.

8.2.2.3 Rastreo

En razón a la inmediatez del servicio de giros nacionales, los operadores deberán registrar en su página Web la circunstancia de la disponibilidad del giro a favor del destinatario y mantener dicho registro de manera permanente. El registro deberá dar cuenta del nombre del remitente y la indicación de la oficina en la cual el giro podrá ser recogido.

8.2.2.4 Entrega

Los operadores de giros nacionales deberán contactar al destinatario vía telefónica o por escrito, al teléfono o a la dirección suministrados por el remitente y consignado en la prueba de admisión, con el fin de comunicarle la disponibilidad del giro. Se le deberá informar al destinatario, el nombre del remitente, la indicación de la oficina en la cual podrá recogerlo y la fecha hasta la cual el mismo estará disponible.

La fecha límite de retiro del giro por parte del destinatario será de treinta (30) días calendario. Si el giro no es retirado en ese plazo, este se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales se aplicará el artículo 52 de la Ley Postal, referente a objetos declarados en rezago.

8.2.2.5 Integridad del giro

La suma entregada por el remitente al operador de giros deberá constar en la prueba de admisión y será la misma que se debe entregar al destinatario, sin perjuicio de la tarifa correspondiente la cual se deberá diferenciar explícitamente del monto del giro.

8.2.2.6 Pérdida del giro postal

Tan pronto como el operador de los Servicios Postales de Pago que presta el servicio de giros nacionales, note la pérdida del giro postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al remitente con el fin de informarle la situación, para que éste pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

Finalmente, la Comisión de Regulación de Comunicaciones considera importante comunicar que para la Agenda Regulatoria del próximo año 2011 realizará un estudio que le permita disponer de un mayor conocimiento de las características del mercado de los servicios postales de pago.

8.3 Deber de información

Los operadores postales, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones que rigen la prestación de los servicios postales así como el cumplimiento de las metas de los indicadores de calidad impuestos por la CRC.

8.4 Comentarios del Sector

De acuerdo con lo expresado en el presente documento y el proyecto de resolución puesto a consideración del sector, la CRC invita a todos los interesados a manifestar sus comentarios, observaciones y sugerencias respecto de la propuesta regulatoria a través del correo electrónico calidadpostal@crcom.gov.co o a las oficinas de la Entidad, ubicadas en la Carrera 7 No. 77-07 Edificio Torre Siete 77 Piso 9°. Así mismo, podrán remitir sus comentarios a través de los canales habilitados por la CRC en las redes sociales Facebook y Twitter.

Cronograma

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación propuesta regulatoria	24 de Septiembre de 2010
Plazo para envío de comentarios	12 de Octubre de 2010
Consolidación y análisis de comentarios y ajustes a la propuesta regulatoria	Noviembre de 2010
Expedición regulación	Noviembre 29 de 2010

BIBLIOGRAFÍA

Accenture. Estudo sobre o Desenvolvimento da Concorrência no Mercado Postal Português. Lisboa, Outubro 2006.

Comité Europeo para la Regulación Postal Quality of Service Report 2008 Brussels, 3 December 2009

Commission for Communications Regulation, Republic Of Ireland. Quality Of Postal Service Monitor - 2008 Report Items Posted On Or Between 1st January & 31st December 2008.

Commission for Communications Regulation, Republic Of Ireland. Quality Of Postal Service Monitor -2009 Report Items Posted On Or Between 1st January & 30th September 2009.

ECORYS Nederland BV. Main developments in the postal sector (2006-2008). Final report por European Commission, DG Internal Market and Services. Rotterdam, 11 September 2008

London Metropolitan University, Working Lives Research Institute. Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity (PIQUE). Liberalisation, privatisation and regulation in the UK postal services sector. Country report on liberalisation and privatisation processes and forms of regulation. November, 2006

International Post Corporation. External Quality of Service Monitoring Improving the Quality of International Mail Year Results 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.

Kalevi Dieke, Alex et al. Study on Universal Postal Service and the postal monopoly Appendix E Universal service and postal monopoly in other countries. George Mason University School of Public Policy. November, 2008.

Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. El sector postal en el contexto europeo, 2004.

Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. El proceso regulatorio en España, 2004.

Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. Memoria del sector postal español, 2006.

United States Postal Services. Quaterly Statistics Report. Postal Quarter I, II, III, IV Fiscal years 2004 – 2009.

Wik. Final Report. Main Developments in the European Postal Sector Study for the European Commission, DG Internal Market. Authors: James I. Campbell Jr., Alex Kalevi Dieke, Antonia Niederprüm, in cooperation with Sonja Schölermann Bad Honnef, July 2004

Wik. Final Report. Study for the European Commission DG Internal Market. Main Developments in the Postal Sector (2004-2006), May 2006

ANEXOS

A. SISTEMA DE MEDICIÓN UNEX

A.1 Operadores postales miembros

Los cuarenta y tres (43) operadores postales que integran el sistema de medición UNEX son:

Tabla 39. Operadores postales que integran UNEX

Operador postal	País
Australia Post	Australia
Österreichische Post AG	Austria
De Post/La Poste	Bélgica
"JP BH Pošta" d.o.o. Sarajevo	Bosnia-Herzegovina
Correios do Brasil	Brasil
Bulgarian Posts plc	Bulgaria
Canada Post	Canadá
Croatian Post / Hrvatska pošta	Croacia
Cyprus Post	Chipre
Ceská Pošta	República Checa
Post Danmark A/S	Dinamarca
Eesti Post	Estonia
Itella Corporation	Finlandia
La Poste	Francia
Makedonska Posta	Macedonia
Deutsche Post AG	Alemania
Hellenic Post ELTA	Grecia
Magyar Posta	Hungría
Iceland Post	Islandia
An Post	Irlanda
Israel Postal Company Ltd.	Israel
Poste Italiane S.p.A.	Italia
Jamaica Post	Jamaica

Japan Post	Japón
Latvijas Pasts	Letonia
Lietuvos Paštas	Lituania
Postes et Télécommunications	Luxemburgo
MaltaPost plc	Malta
TNT	Holanda
New Zealand Post	Nueva Zelanda
Norway Post	Noruega
Poczta Polska	Polonia
CTT Correios de Portugal SA	Portugal
Posta Română	Rumania
Slovenská Pošta	República Eslovaca
Pošta Slovenije	Eslovenia
Correos y Telégrafos	España
Posten Sverige AB	Suecia
Swiss Post	Suiza
General Directorate of PTT	Turquía
Ukrposhta	Ucrania
Royal Mail Group plc	Reino Unido
United States Postal Service	Estados Unidos

Fuente: Corporación Postal Internacional

A.2 Resultados de las mediciones en Europa

A.2.1 Metodología

- La composición de los países para cada medición del indicador UNEX es:

UNEX 18: Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza y Reino Unido.

UNEX 29: UNEX 18 y Chipre, República Checa, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Rumania, Eslovaquia y Eslovenia.

UNEX 34: UNEX 29 y Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Macedonia y Turquía.

- Método de cálculo: basado en la fecha de puesta en el correo para una semana de cinco (5) días hábiles; es decir excluye sábados y domingos, y excluye festivo postales nacionales y regionales en el país de destino.
- Diseño estadístico: La medición de UNEX es llevada a cabo continuamente durante cada año y cubre tanto áreas urbanas como rurales en Europa. Los resultados anuales están basados en objetos de pruebas puestos en el correo en ese año. La medición refleja los patrones y características de la correspondencia internacional real tales como los métodos de posteo (buzón, oficina postal, recolección), métodos de franqueo (estampilla, PP), peso (20g, 50g, 100g) talla (C6, C5, C4) y dirección (a máquina, a mano).

La precisión estadística de los resultados país-a-país varía cada año⁹⁵ y oscila entre 1% y 5%, dentro de un nivel de confianza de 95%.

A.2.2 Resultados

La Corporación Postal Internacional anualmente publica los resultados de los indicadores de velocidad (J+3) y confiabilidad (J+5), así como los tiempos promedio de entrega, mediciones efectuadas para cada par de países.

En la Tabla 40 se incluyen los tiempos promedio de entrega entre tres (3) países europeos analizados en el Capítulo 4, Reino Unido, España y Portugal, para el período correspondiente a los años 1994 y 2009.

**Tabla 40. Tiempos promedio de entrega (días) entre países europeos seleccionados
1994-2009**

Año	Reino Unido- España	España- Reino Unido	Portugal- España	España- Portugal	Reino Unido- Portugal	Portugal- Reino Unido
1994	3,7	4,2	4,1	3,6	3,1	2,9
1995	3,1	3,7	3,3	2,6	2,7	2,9

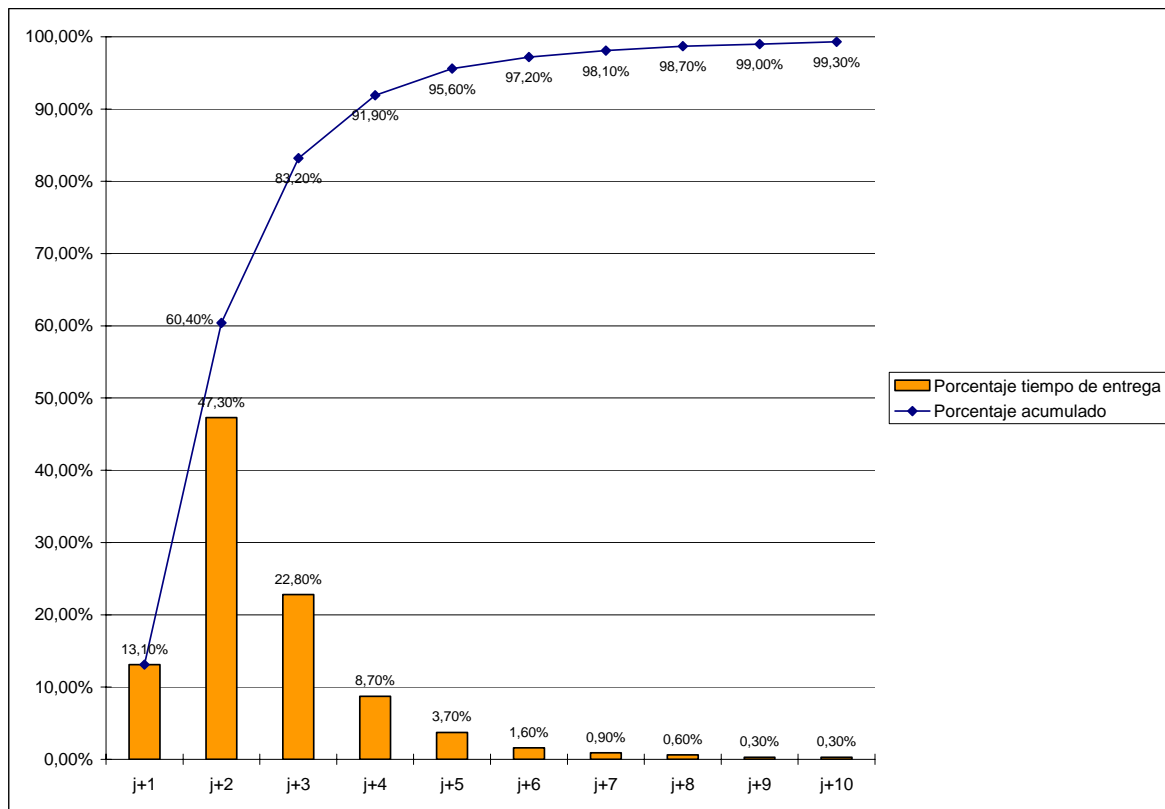
⁹⁵ Por ejemplo: 2006: 78%, 2007: 74%, 2008: 63% y 2009: 57%.

Año	Reino Unido- España	España- Reino Unido	Portugal- España	España- Portugal	Reino Unido- Portugal	Portugal- Reino Unido
1996	3	3,4	3,0	2,6	2,9	3,1
1997	3	3,1	3,2	2,6	2,7	2,9
1998	3,2	2,8	3,2	2,6	2,5	2,8
1999	2,5	2,5	2,3	2,4	2,4	2,3
2000	2,6	2,4	2,4	2,3	2,4	2,2
2001	2,8	2,4	2,5	2,3	2,8	2,3
2002	3	2,3	2,4	2,2	2,6	2,1
2003	2,8	2,5	2,4	2,2	2,4	2,2
2004	2,6	2,3	2,2	2,1	2,3	2,3
2005	2,7	2,6	2,3	2,1	2,4	2,4
2006	2,5	2,3	2,2	2,1	2,3	2,4
2007	2,5	2,4	2,2	2,1	2,3	2,4
2008	2,4	2,2	2,2	2,1	2,2	2,5
2009	2,4	2,6	2,2	2,2	2,2	2,5

Fuente: Elaboración CRC con base en información de Corporación Postal Internacional.

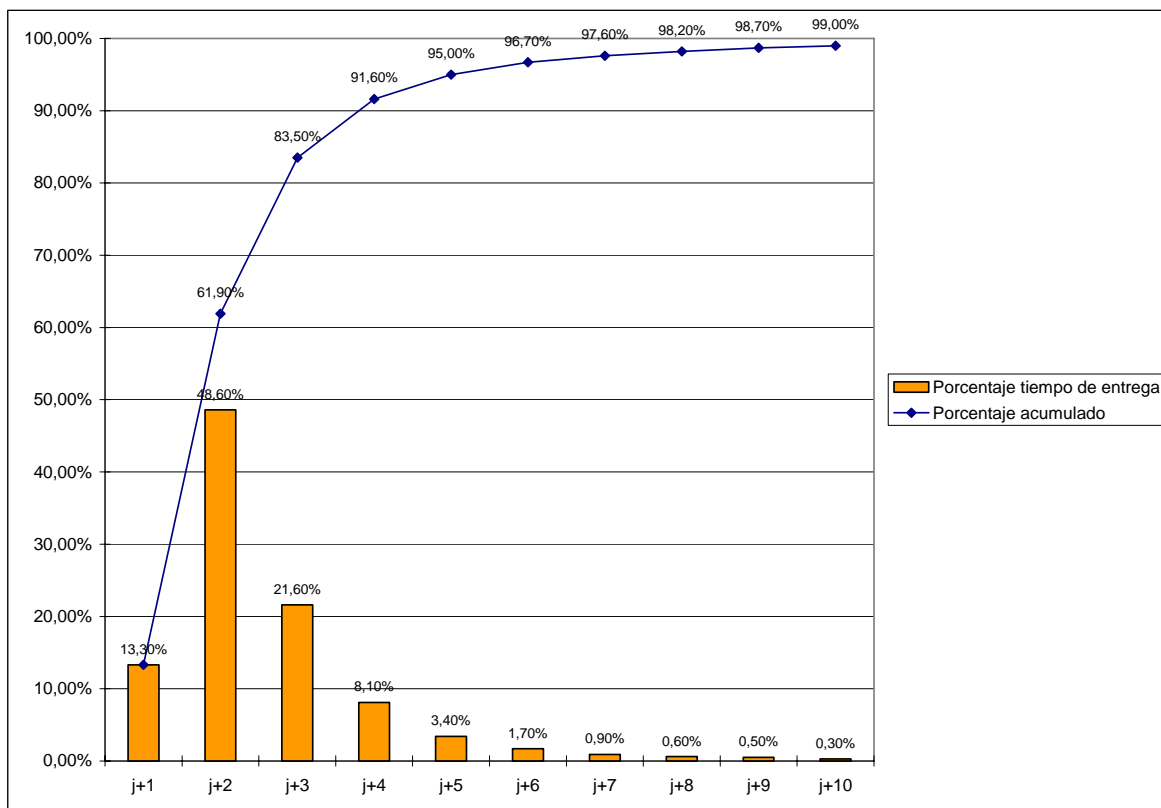
De la muestra de países seleccionados, se observa varios aspectos importantes: i) en todos los casos hay disminuciones en los tiempos promedios de entrega y ii) simetría en los tiempos promedio de entrega entre los flujos de entrada y salida entre los pares de países, es decir, el tiempo promedio de entrega entre Portugal y el Reino Unido son iguales.

Gráfica 4. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1996



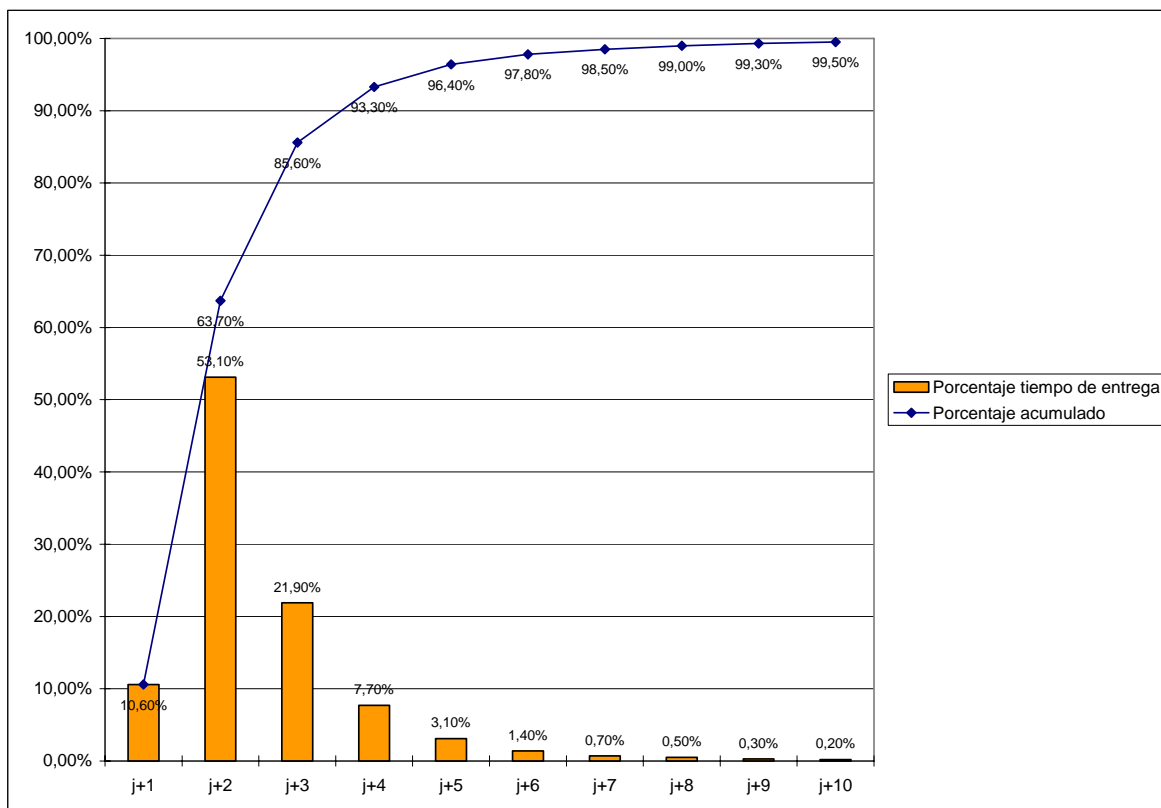
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 5. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1997



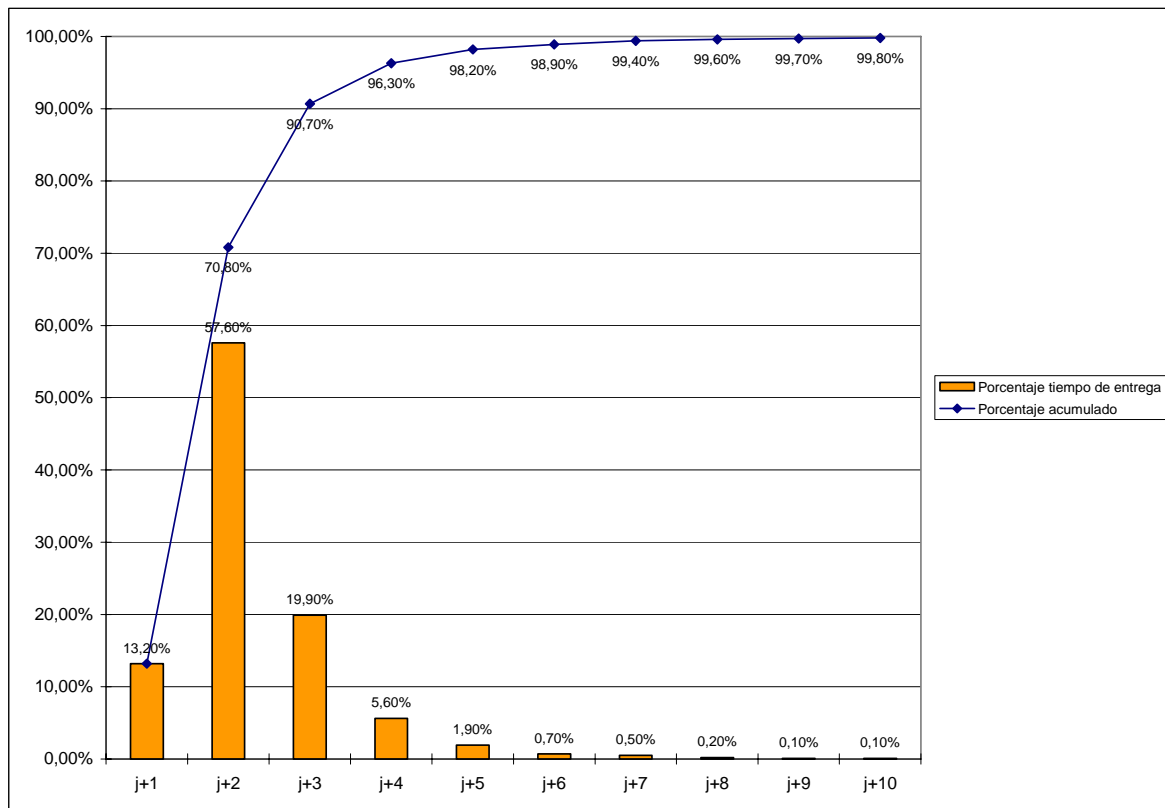
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 6. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1998



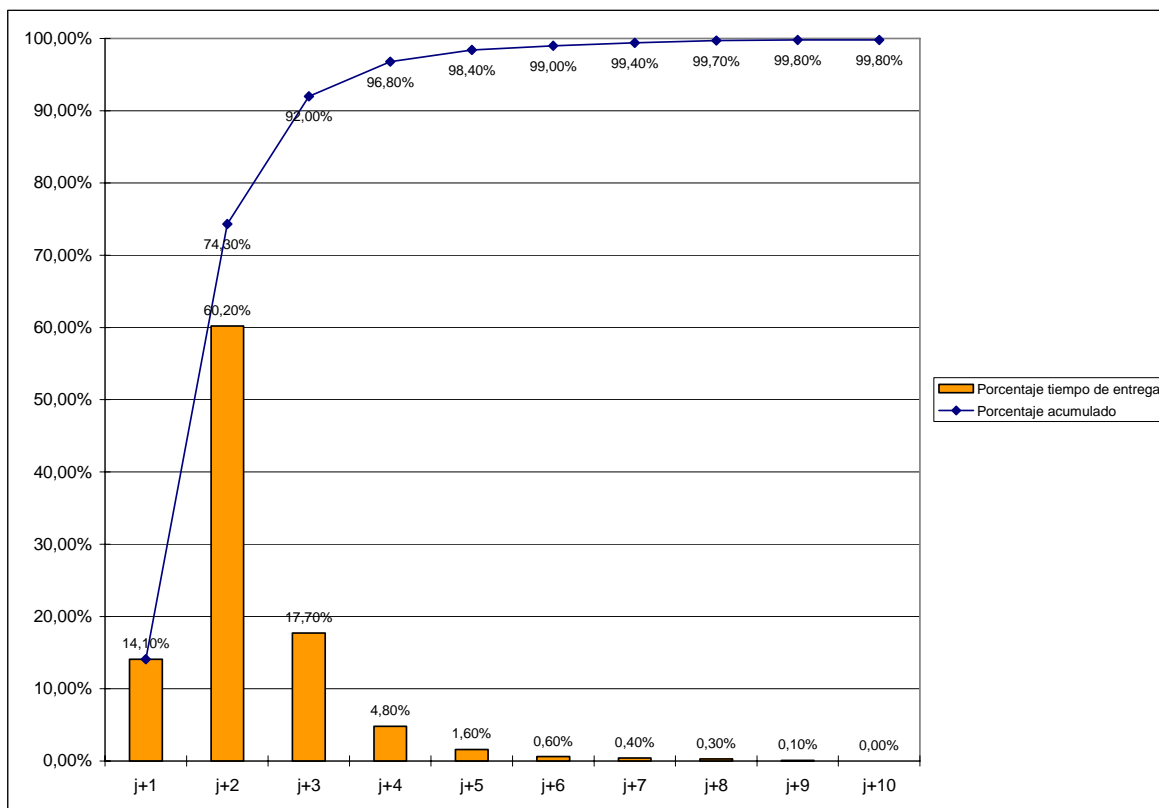
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 7. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 1999



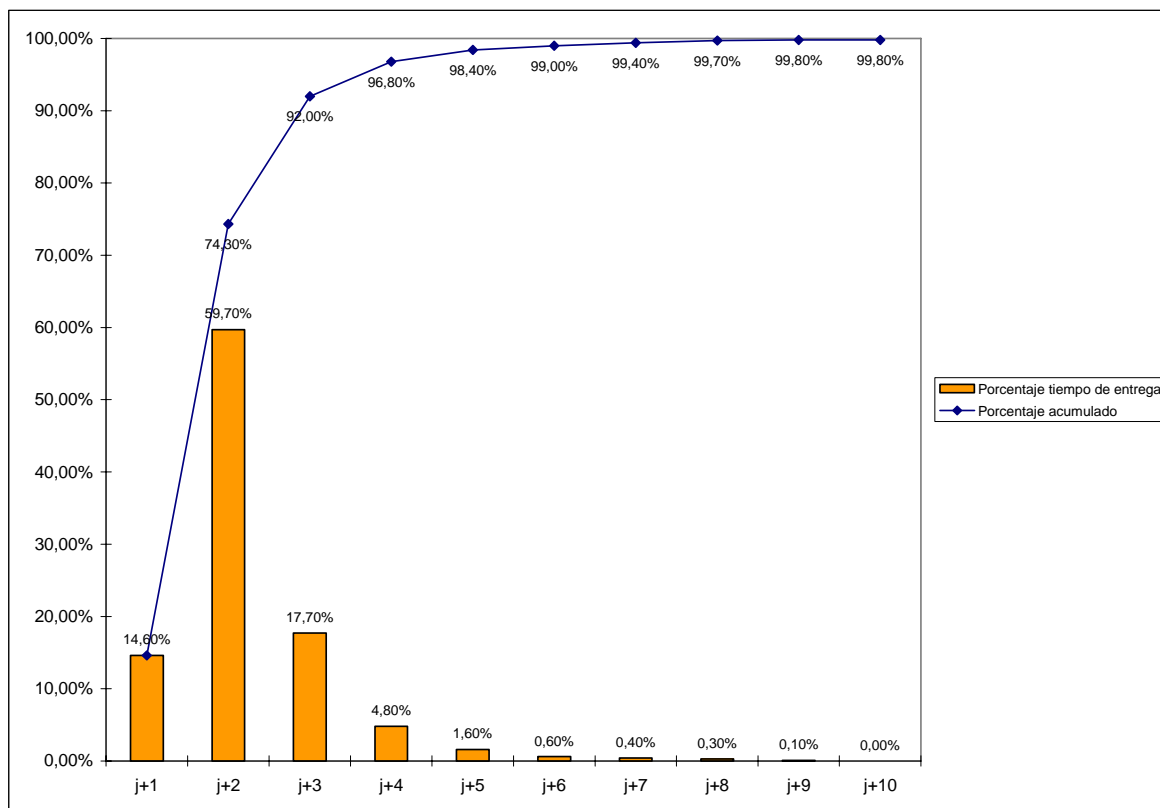
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 8. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2000



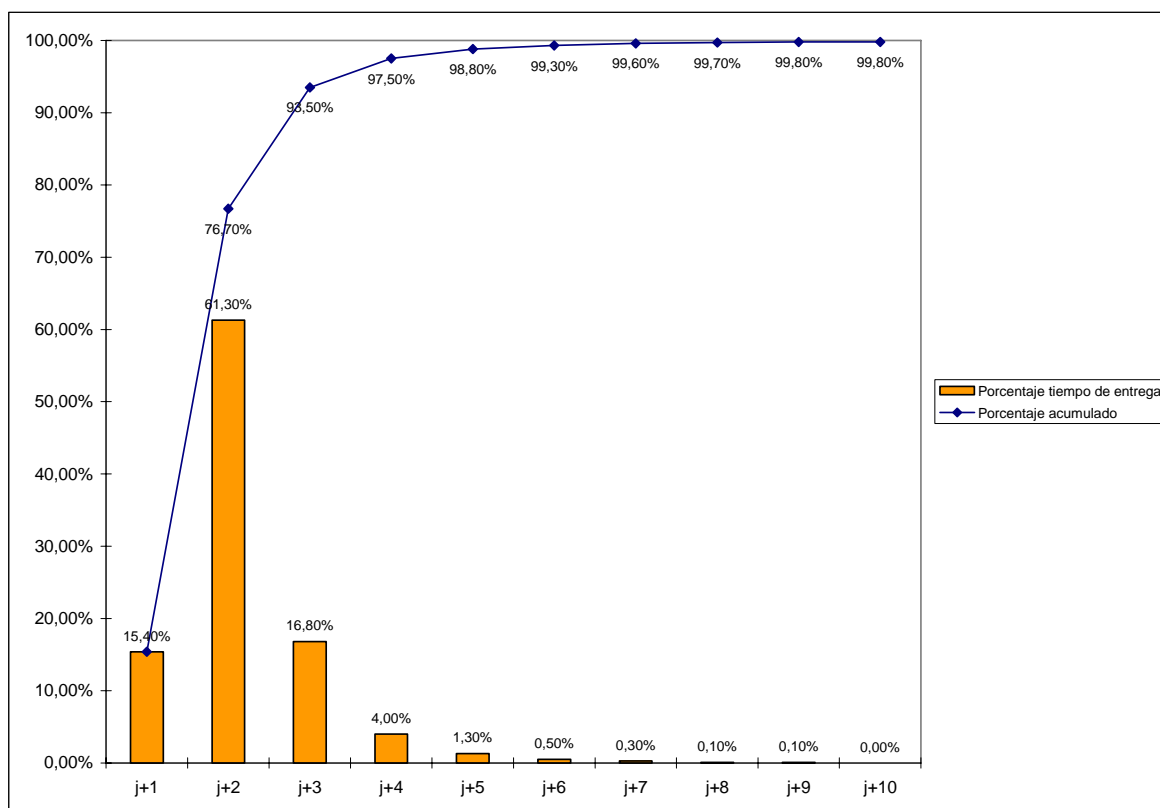
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 9. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2001



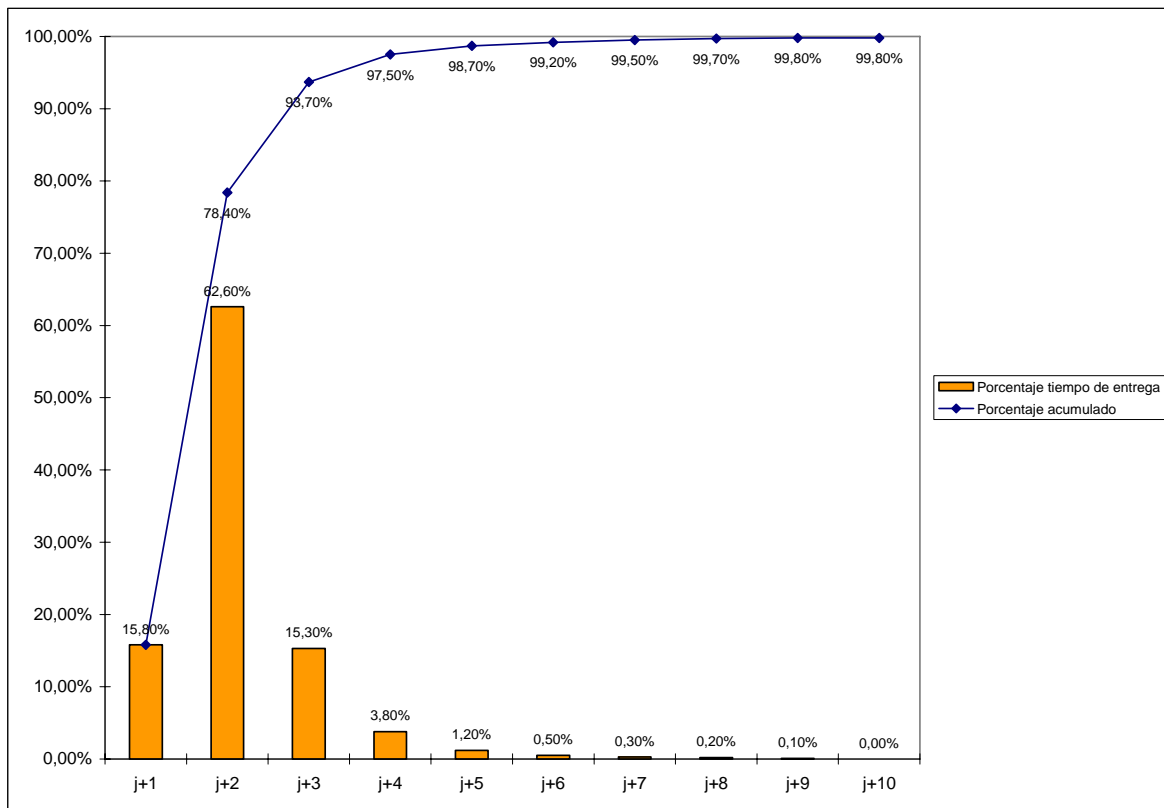
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 10. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2002



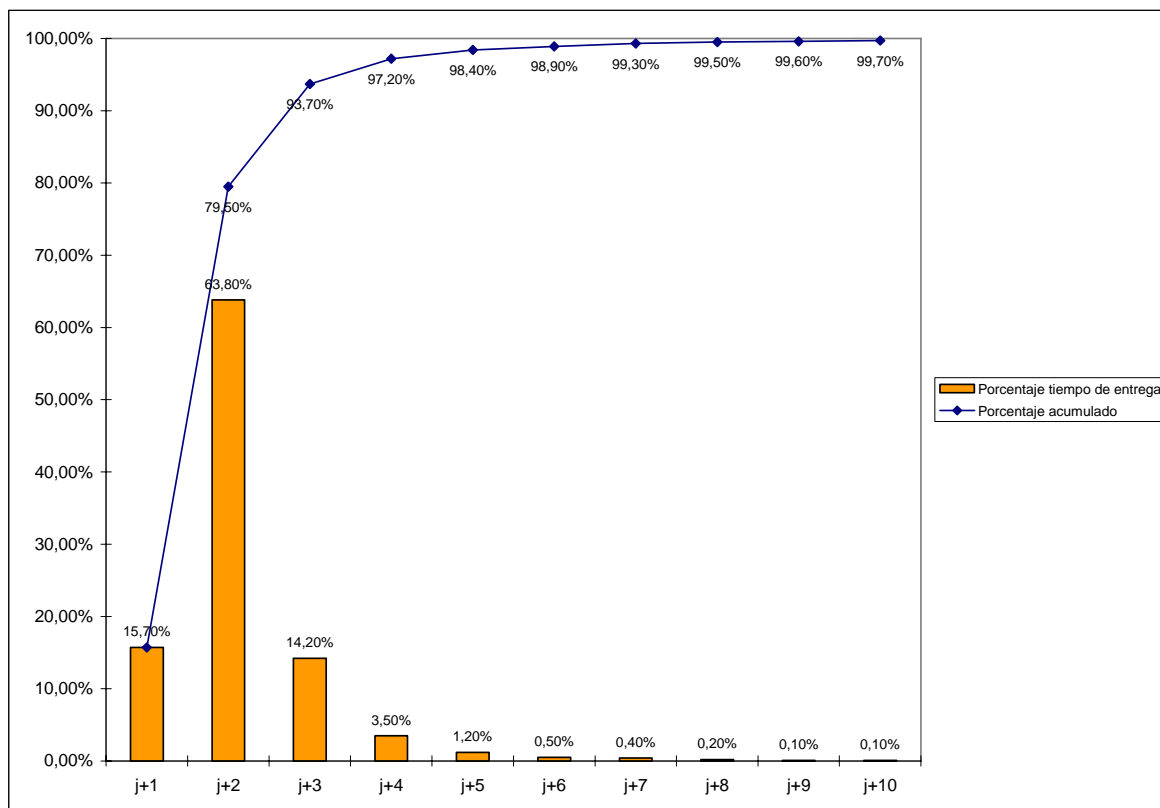
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 11. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2003



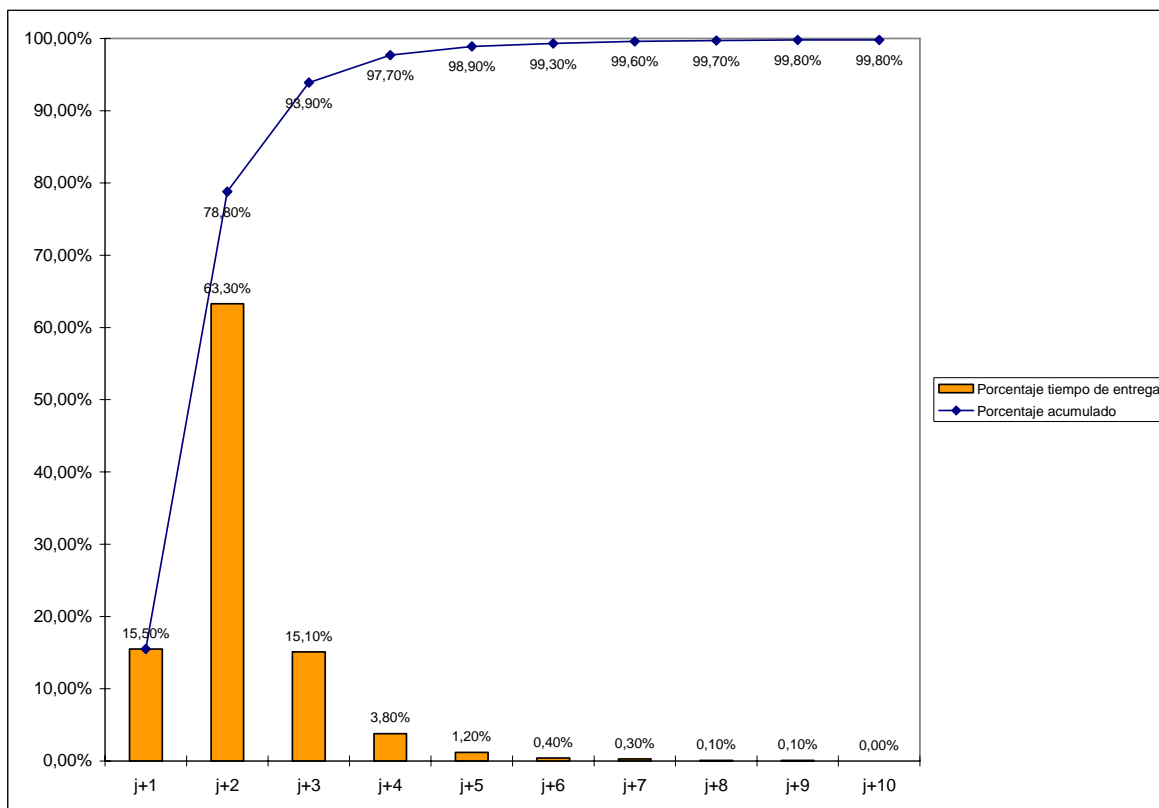
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 12. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2004



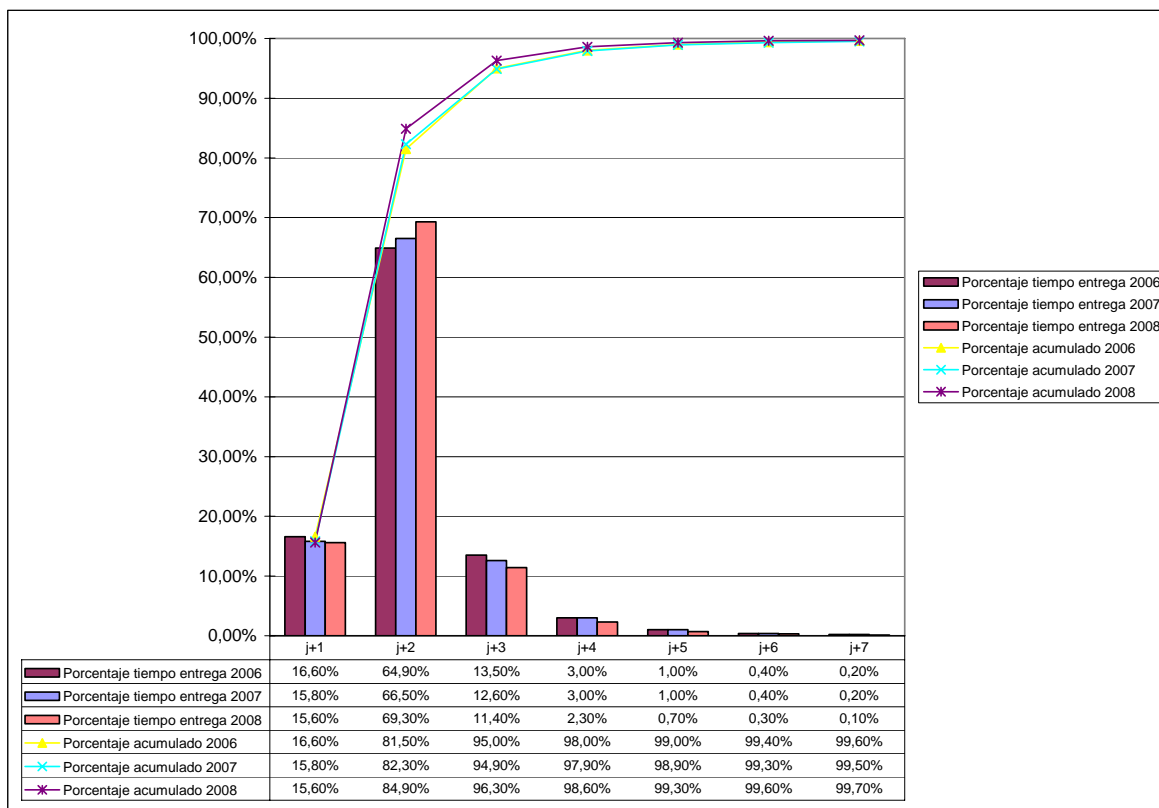
Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 13. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2005



Fuente: Corporación Postal Internacional.

Gráfica 14. Unión Europea: Porcentaje de Tiempo de Entrega dentro de los tres días siguientes al envío - 2006, 2007 y 2008



Fuente: Elaboración propia con base en información de Corporación Postal Internacional.

B. OTRAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL TEMA DE CALIDAD

B.1 Estados Unidos

B.1.1 Indicadores de calidad del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS)

La administración del principal operador de los Estados Unidos “*Servicio Postal de los Estados Unidos*” monitorea algunas estadísticas clave para determinar el desempeño contra los estándares de servicio. Los principales indicadores que monitorea el Servicio Postal de los Estados Unidos son

los resultados de entrega a tiempo del correo externo de primera clase (EXFC por sus siglas en inglés, *External First-Class*) y los resultados de la medición de satisfacción de los consumidores.

EXFC es un sistema administrado independientemente que provee una medición externa del desempeño de entrega. Aunque no es un sistema de medición del correo de primera clase, EXFC continuamente prueba un panel de 463 códigos de área ZIP de 3 dígitos seleccionados sobre la base de un área geográfica y de densidad de volumen, de tal modo que provea una medición del desempeño del servicio desde el punto de vista del consumidor. Para el año 2007, el Servicio Postal de los Estados Unidos alcanzó un récord en los resultados del servicio para todas las categorías. Los resultados de estas mediciones para los cuatro trimestres de 2007 se presentan en la Tabla 41.

Tabla 41. Estados Unidos Resultados de desempeño del servicio EXFC por Trimestre 2007
(Porcentaje entregado a tiempo)

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Entrega de la noche a la mañana	95%	95%	96%	96%
Entrega 2-Días	91%	91%	93%	94%
Entrega 3-Días	86%	88%	91%	93%

Fuente: Servicio Postal de los Estados Unidos

Por otra parte, la medición de satisfacción del consumidor (*Customer Satisfaction Measurement* por sus siglas en inglés) es una encuesta administrada independientemente de las opiniones de los consumidores acerca de las áreas clave de servicio de los consumidores residenciales. Para el año 2007, los niveles de satisfacción del consumidor permanecieron constantes en los cuatro trimestres, los cuales incluyeron la implementación de un incremento en la tasa en Mayo de 2007. La Tabla 42 presenta los resultados de la satisfacción residencial para los cuatro trimestres de 2007.

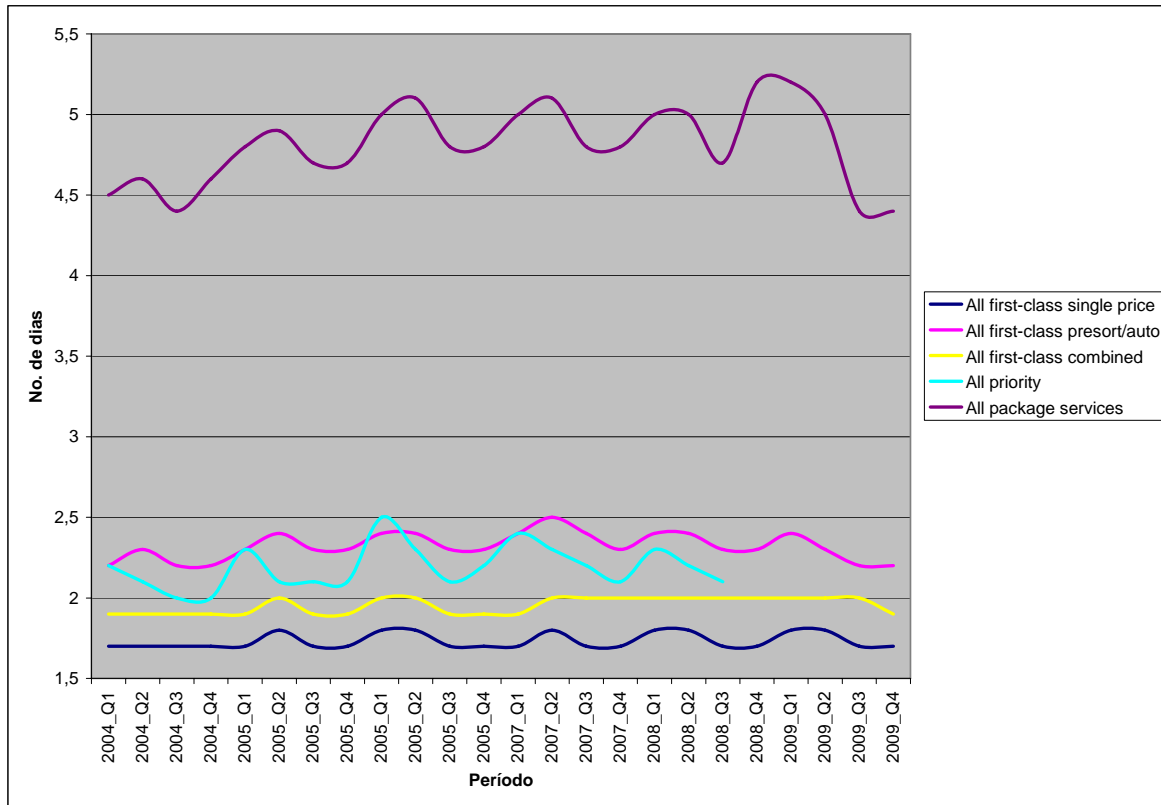
Tabla 42. Estados Unidos: Satisfacción del Consumidor por Trimestre 2007

Medición de la satisfacción del consumidor	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Porcentaje del servicio calificado como excelente, bueno o muy bueno	92%	92%	92%	92%

Fuente: Servicio Postal de los Estados Unidos

Ahora bien, otra medición la constituye el promedio de los días de envío, según la tipología de objetos postales, para el período 2004 – 2009, medido por cada trimestre (Gráfica 15). Se observa que los mejores resultados correspondieron a todos los servicios de paquetería,⁹⁶ seguidos por el correo de primera clase preordenado⁹⁷, correo prioritario⁹⁸, primera clase combinado⁹⁹ y primera clase de una sola pieza.¹⁰⁰

Gráfica 15. Estados Unidos: Días promedio de envío por tipología período 2004-2009



Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

⁹⁶ Paquete: Un grupo de piezas ensambladas y embaladas conjuntamente para construir una unidad básica de correo masivo para propósito de procesamiento.

⁹⁷ Correo preordenado: una forma de preparación de correo, requerida para desviar ciertas operaciones postales, en la cuales el operador agrupa piezas en un correo por el código ZIP o por ruta de transporte o secuencia de entrega del transporte (u otra separación recomendada por la USPS)

⁹⁸ Correo prioritario: correo de primera clase que pesa más de 13 onzas y, a discreción del operador, cualquier otro correo que de hecho peso 13 onzas o menos. El correo prioritario provee entrega expedita.

⁹⁹ Correo combinado: Un correo en el cual piezas de correo individualmente enviadas son unidas y clasificadas conjuntamente, usualmente usando dos o métodos de pago del franqueo.

¹⁰⁰ Correo de primera clase: una clase de correo que incluye toda la correspondencia personal, facturas y estados de cuenta sellados. El correo de Primera Clase comprende tres subclases: tarjetas postales, cartas y paquetes sellados y Correo Prioritario.

Nota: Los días de entrega están definidos como la diferencia entre la fecha del matasello, cuando es legible, y la fecha en la que la pieza de correo fue probada en Sistema de Información Origen-Destino y en el Sistema de Ingresos, Piezas y Pesos. Los días de entrega pueden ser sobreestimados debido a las viejas fechas de medición, por ejemplo fechas de medición que preceden a la fecha en que la pieza postal entró en la red postal.

En la Gráfica 16 a Gráfica 25 se muestra la evolución del porcentaje de entrega dentro de los periodos de: uno, dos y tres días siguientes al envío, para el período comprendido entre 2004 y 2009, para cada una de las áreas de medición del operador oficial en los Estados Unidos. Para el caso del porcentaje de enviados en un día, los mejores resultados los presentaron las áreas de Nueva Cork, Pacífico, Suroccidental y Washington.

El compromiso de servicio está calculado al comparar los días de entrega de una pieza postal con su estándar de servicio. Si los días de entrega de una pieza postal es igual o menor que su estándar de servicio se considera que tiene que alcanzar su compromiso. Los días de entrega están definidos como la diferencia entre la fecha del matasello, cuando es legible, y la fecha en la que la pieza de correo fue probada en Sistema de Información Origen-Destino y en el Sistema de Ingresos, Piezas y Pesos. Los días de entrega pueden ser sobreestimados debido a las viejas fechas de medición, por ejemplo fechas de medición que preceden a la fecha en que la pieza postal entró en la red postal.

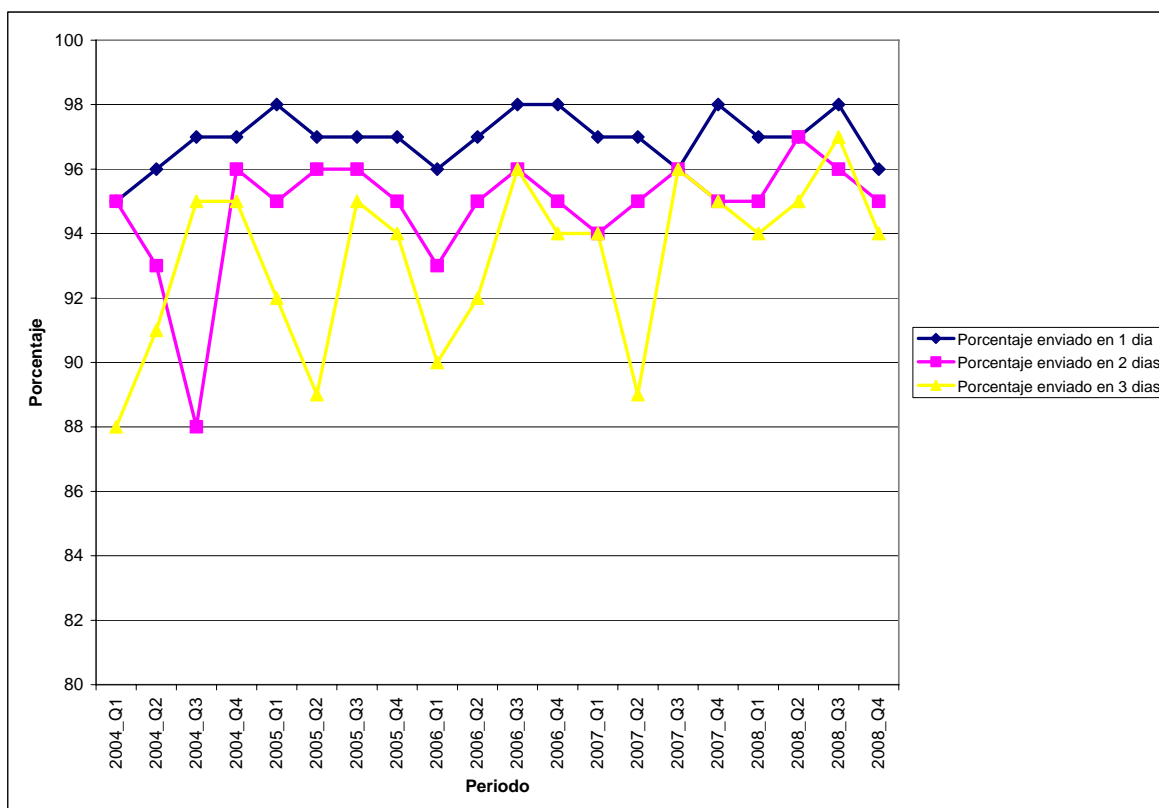
Tabla 43. Estados Unidos: Cobertura de las áreas de medición de los indicadores

Área	Cobertura
Área Metropolitana de Nueva York	Nueva Jersey (áreas norte y central) y Nueva York.
Área Nororiental	Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Estado de Nueva York, Rhode Island, Vermont.
Área Oriental	Delaware, Kentucky, Indiana, New Jersey, Ohio, Pennsylvania, Virginia,
	Virginia Occidental, Carolina del Norte y Carolina del Sur
Área Occidental	Alaska, Montana, Colorado, Idaho, Wyoming, Dakota del Norte y Dakota del Sur, Kansas, Oregon, Utah, Washington
Área Pacífico	Arizona, California, Hawai, Nevada
Área suroccidental	Arkansas, Texas, Oklahoma, Louisiana, Nuevo Mexico
Área Suroccidental	Florida, Georgia, Tennessee, Mississippi, Alabama
Área de los Grandes Lagos	Chicago, Norte y Centro de Illinois, Detroit y sureste de Michigan

Área	Cobertura
Área Metropolitana de la Capital	Washington DC, Maryland, Virginia

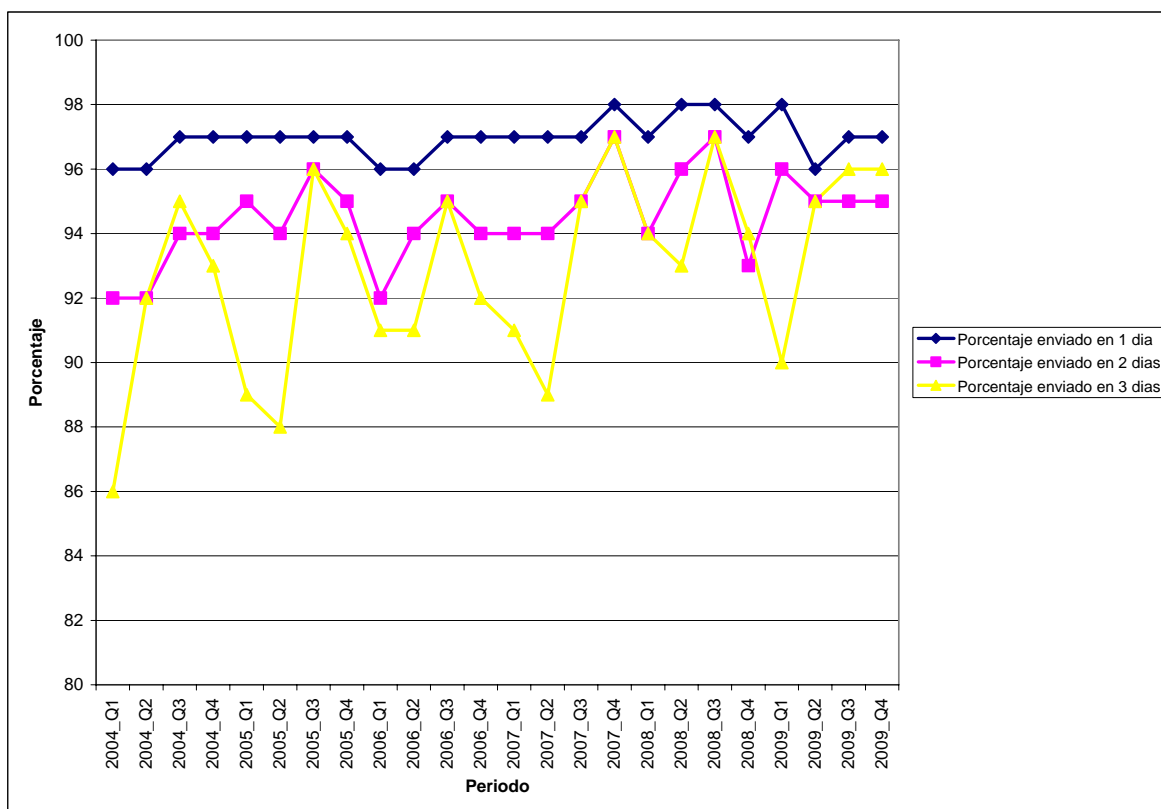
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 16. Estados Unidos: Área Metropolitana de Nueva York



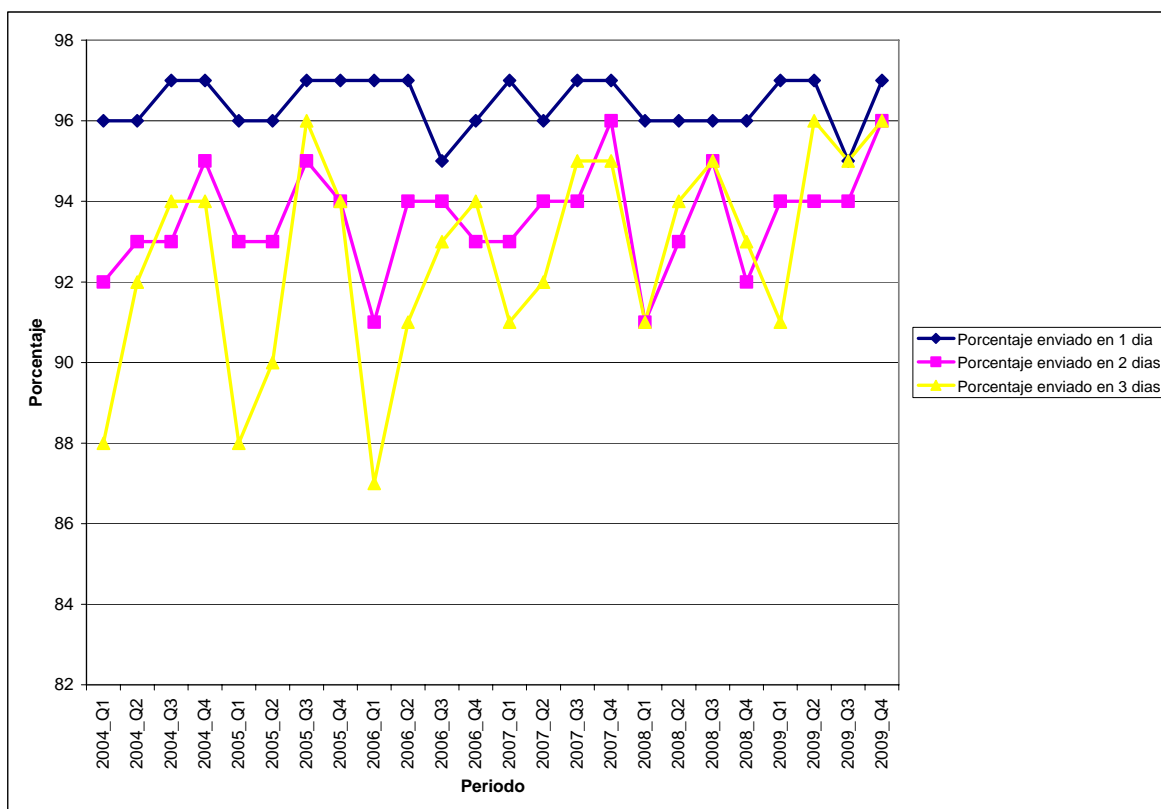
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 17. Estados Unidos: Área Nororiental



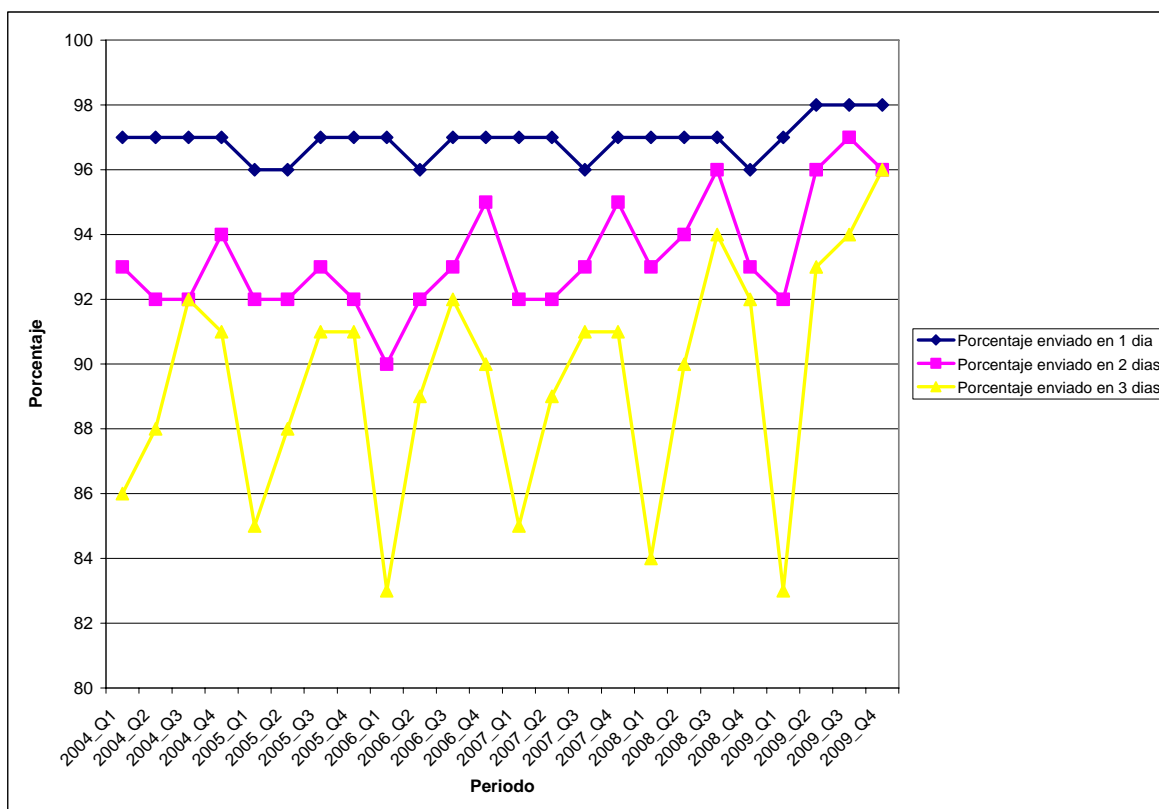
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos.

Gráfica 18. Estados Unidos: Área Oriental



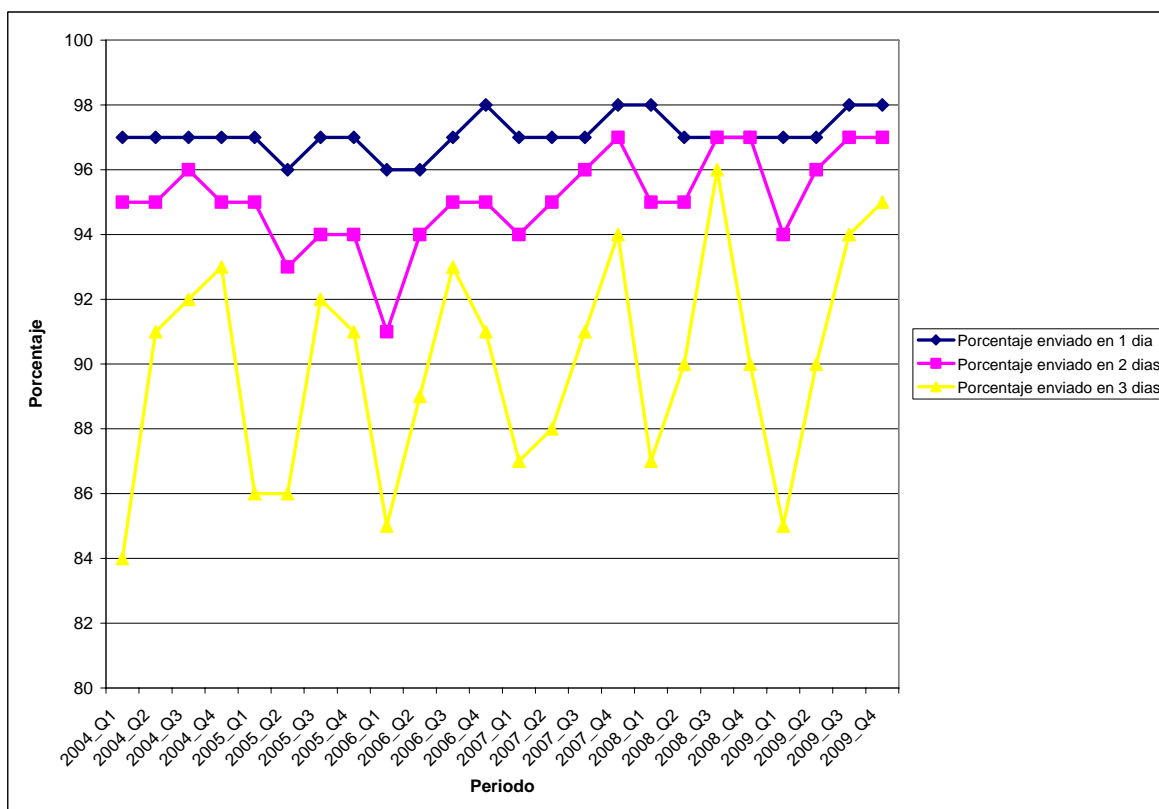
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 19. Estados Unidos: Área Occidental



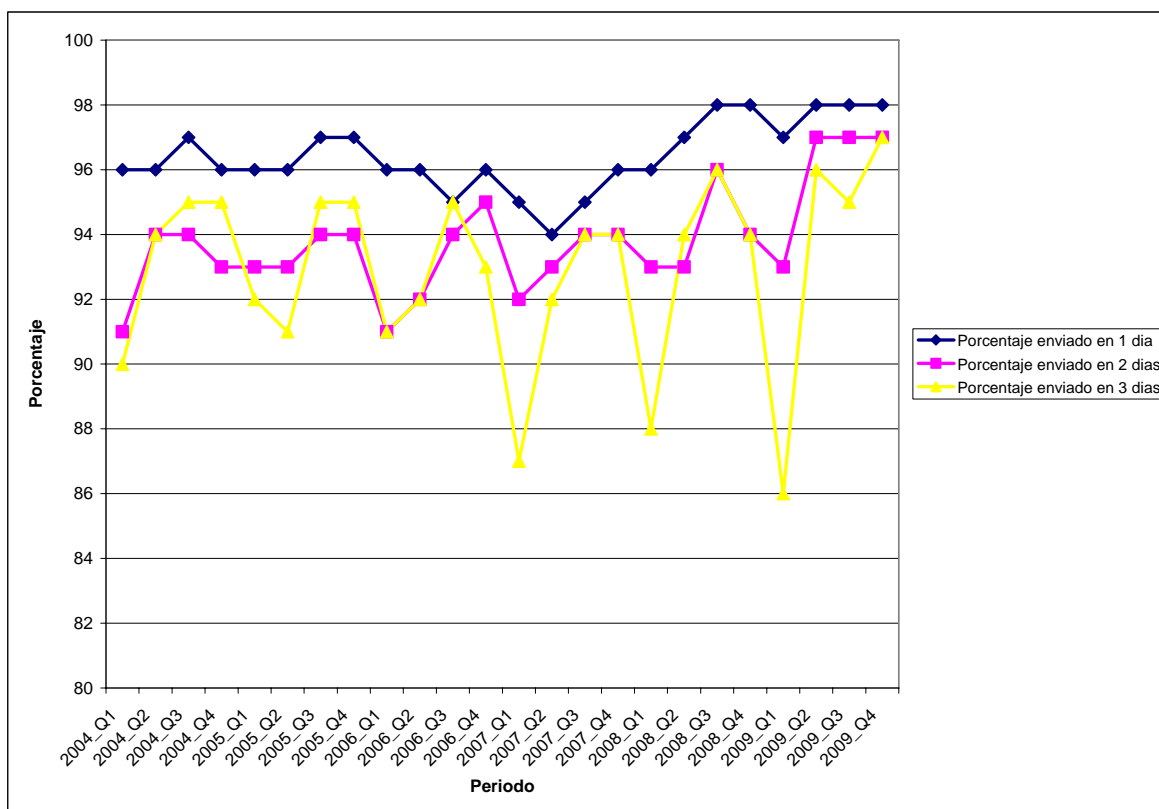
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 20. Estados Unidos: Área Pacífico



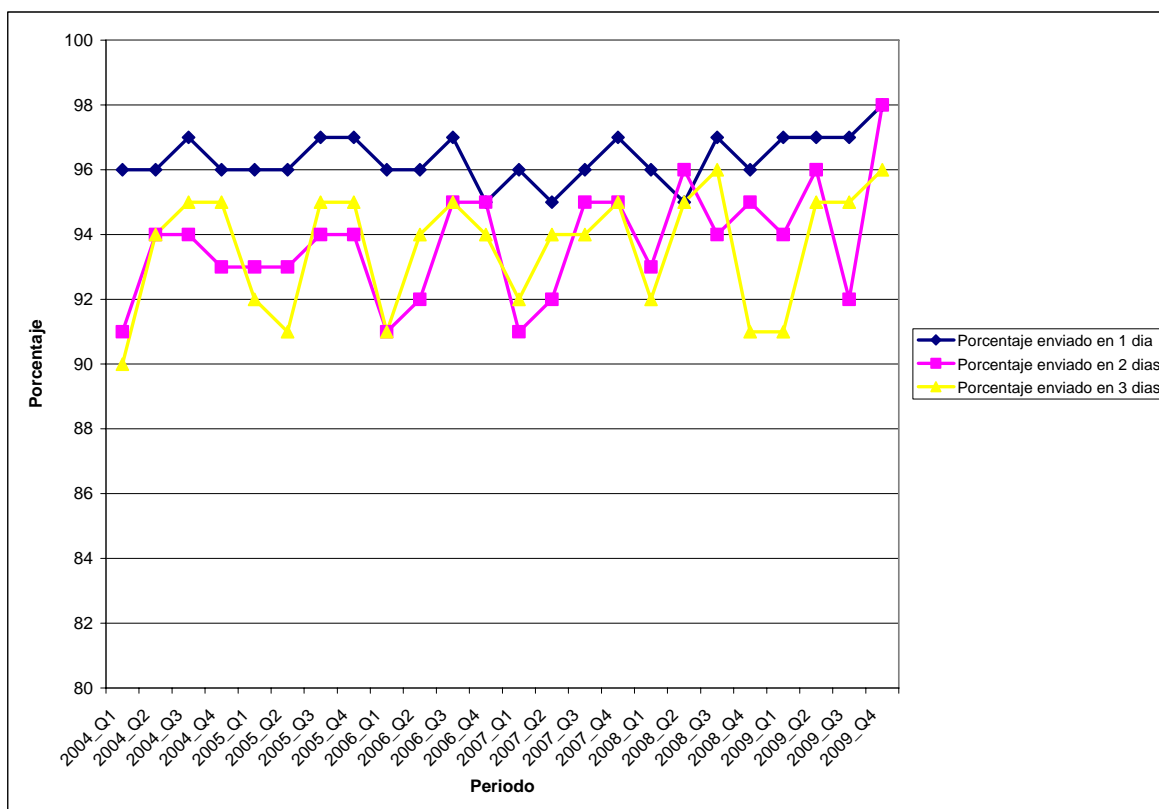
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 21. Estados Unidos: Área Suroccidental

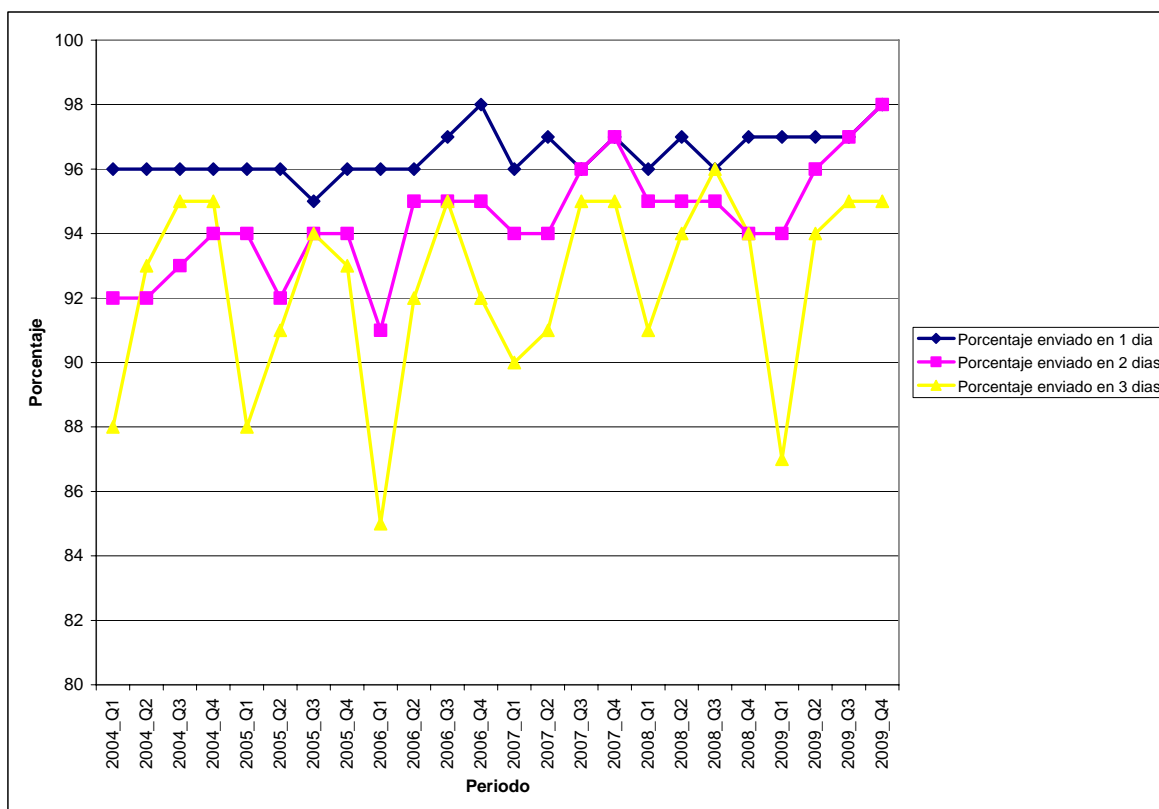


Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

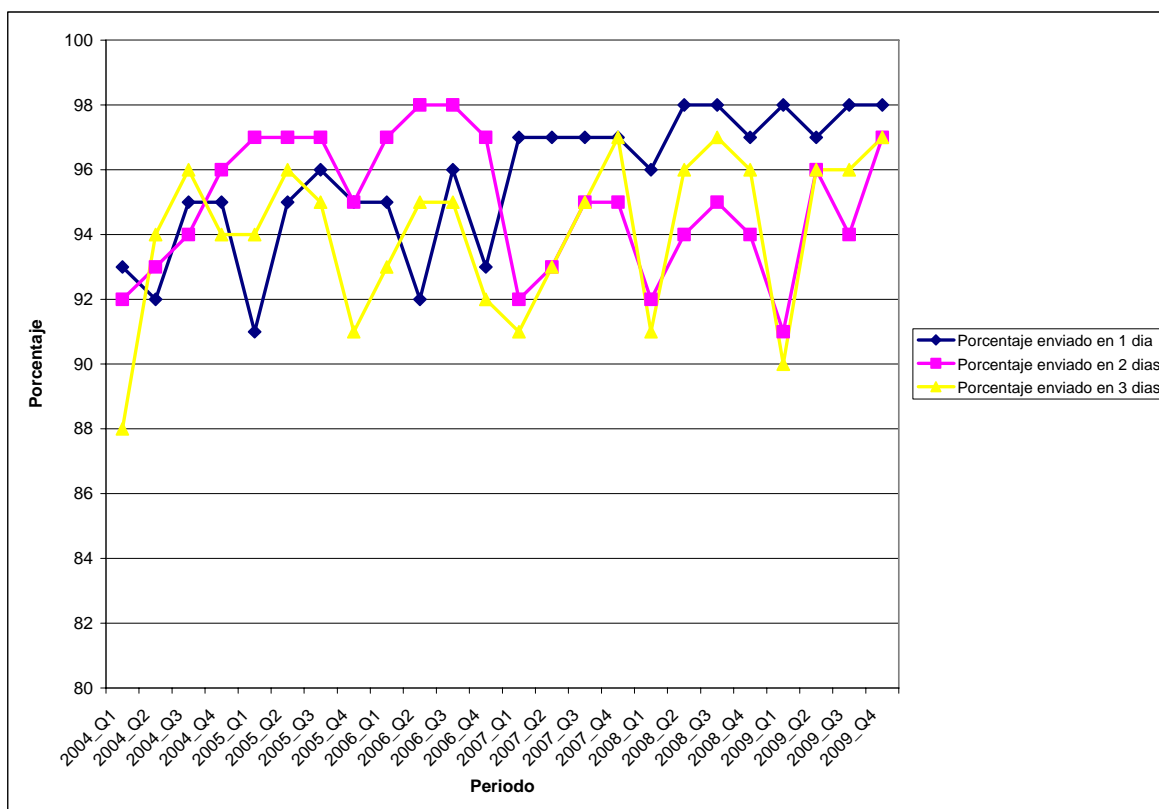
Gráfica 22. Estados Unidos: Área Suroriental



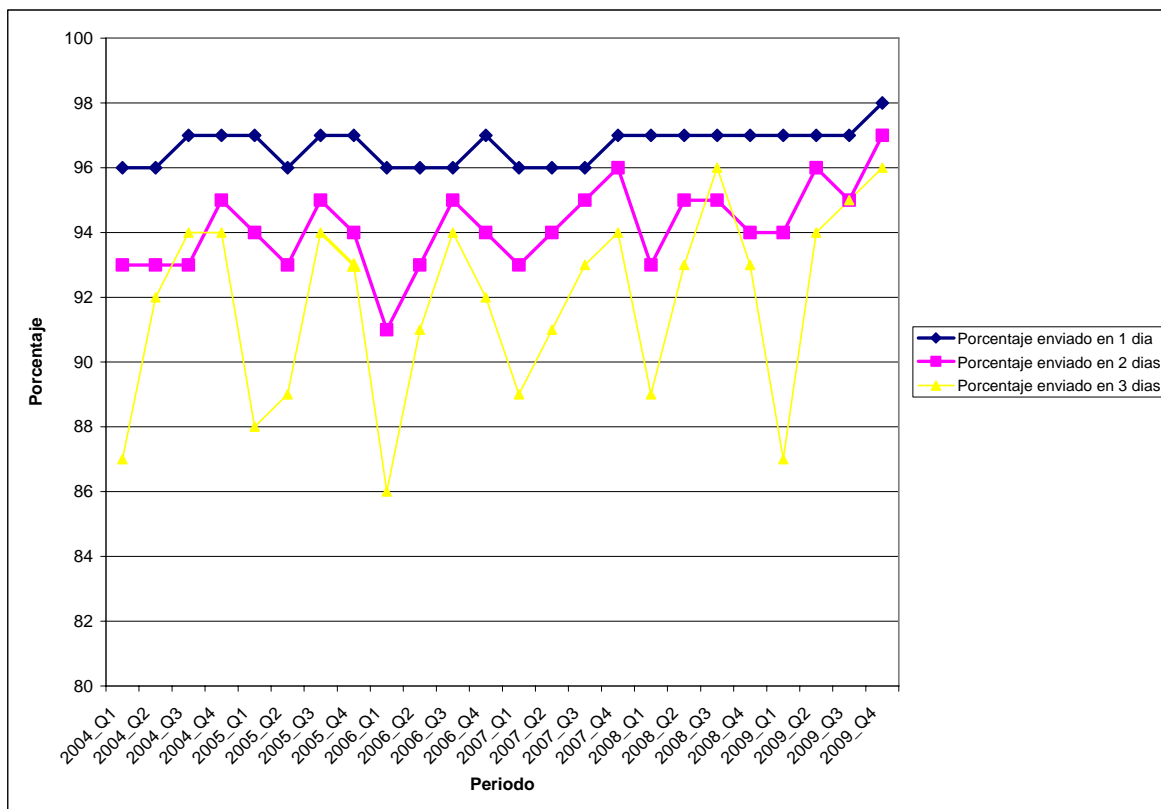
Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 23. Estados Unidos: Área de los Grandes Lagos

Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 24. Estados Unidos: Área de la Capital (Washington D.C.)

Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

Gráfica 25. Estados Unidos: Área Nacional

Fuente: Elaboración CRC con base en información del Servicio Postal de los Estados Unidos

B.1.2 Indicadores de la UPU

Respecto de la información reportada a la UPU por Estados Unidos, se tiene que en el caso del correo aéreo prioritario, los estándares de entrega se reportan para las siguientes zonas geográficas: Nueva York, Los Ángeles, Miami, Chicago y San Francisco, y cada una de éstas zonas a su vez se subdivide según el código postal, pero los estándares de entrega son los mismos para todas las zonas geográficas, así: entre J+1 y J+3 (hasta las 15:00 horas) y entre J+2 y J+4 (entre las 15:00 y las 24:00 horas).

En el caso del correo no prioritario terrestre, al igual que en la modalidad expuesta anteriormente, los estándares de entrega se reportan por zonas geográficas, pero solamente para dos zonas: NJI/BMC y Oakland, California, segmentadas cada una de dichas zonas según el código postal y con iguales estándares para todos los días de la semana. Así las cosas, en el caso de la zona geográfica

NJI/BMC se reportan estándares de entrega que abarcan un rango de entre J+2 y J+9 (hasta las 15:00 horas) y entre J+3 y J+10 (entre las 15:00 y las 24:00 horas). Para el caso de la segunda zona geográfica, se reportan estándares de entrega que oscilan entre J+2 y J+9 (hasta las 7:00 horas) y entre J+3 y J+10 (entre las 7:00 y las 24:00 horas).