

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II

Alternativas Regulatorias

Diseño Regulatorio

Agosto de 2021

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

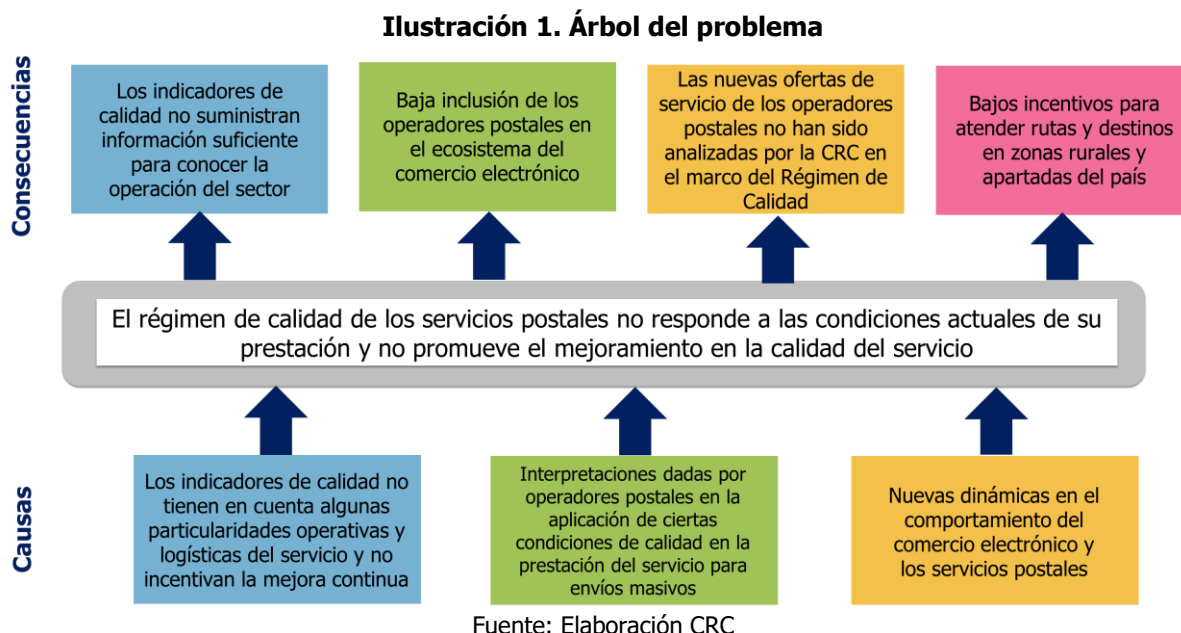
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
3. ALTERNATIVAS REGULATORIAS	5
4. DISPOSICIONES ADICIONALES QUE SERÁN REVISADAS POR LA CRC	14
5. CONSULTA SECTORIAL.....	14

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	Página 2 de 15	
	Actualizado: 5/08/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

DOCUMENTO DE ALTERNATIVAS REGULATORIAS

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Conforme se indicó en el documento de formulación del problema¹, en el marco del presente proyecto regulatorio se identificó el siguiente problema respecto de la revisión del régimen de calidad de los servicios postales, el cual una vez analizados los comentarios del sector no sufre modificaciones.



De otra parte, como se evidenció en los análisis realizados con ocasión de la formulación del problema, el régimen de calidad vigente solamente incluye disposiciones en relación con los servicios de mensajería expresa, giros postales y los servicios que hacen parte de la canasta del Servicio Postal Universal (SPU), sin embargo, frente al servicio de correo que no es SPU, no se han establecido medidas relacionadas con la calidad de su prestación.

¹ Publicado entre el 4 y el 25 de junio de 2021 en el enlace

<https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20de%20Formulaci%C3%B3n%20de%20Problema%20y%20Objetivos.pdf>

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	Página 3 de 15	
	Actualizado: 5/08/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En razón a lo anterior, se consideró pertinente incluir un objetivo relacionado con el establecimiento de condiciones de calidad para la prestación del servicio de correo que no es SPU. Así las cosas, a continuación se presentan los objetivos del presente proyecto regulatorio.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Teniendo en cuenta el problema identificado y toda vez que con el presente proyecto regulatorio se espera realizar una revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales, los objetivos definitivos que se pretenden alcanzar en este proyecto son:

2.1. Objetivo general

Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva su mejoramiento.

2.2. Objetivos específicos

- Revisar los parámetros e indicadores de calidad para los servicios de mensajería expresa y giros postales, teniendo en cuenta las condiciones inherentes a su operación y determinar la pertinencia de modificarlos o actualizarlos.
- Revisar las condiciones de prestación del servicio de correo que no hace parte del SPU, para establecer parámetros e indicadores de calidad que consideren las condiciones inherentes a su operación.
- Establecer metas para los indicadores de calidad aplicables a los servicios de mensajería expresa, correo (no SPU) y giros postales de forma que se promueva el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios.
- Identificar aquellos elementos del régimen de calidad de los servicios postales vigente, susceptibles de simplificación o modificación para promover la calidad en la prestación de los servicios de mensajería expresa, correo (No SPU) y giros postales.
- Identificar oportunidades para la integración de los operadores postales en el ecosistema del comercio electrónico, a partir de la revisión del Régimen de Calidad Postal vigente y en el marco de las competencias de la CRC.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	Página 4 de 15	
	Actualizado: 5/08/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. ALTERNATIVAS REGULATORIAS

A partir de los análisis realizados en el marco de la formulación del problema y de los comentarios recibidos de los agentes interesados que participaron en la consulta sectorial llevada a cabo entre el 4 y el 25 de junio de 2021, a continuación, la CRC presenta las alternativas regulatorias planteadas para las diferentes temáticas contempladas en el régimen de calidad de los servicios postales, desagregadas por servicio, las cuales se evaluarán de conformidad con la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

Cabe aclarar que toda vez que mediante la Resolución CRC 6128 de 2020, esta comisión ya estableció los parámetros e indicadores de calidad para los servicios que hacen parte del SPU, en el presente proyecto regulatorio se plantean de manera complementaria alternativas regulatorias en relación con la prestación del servicio de correo que no es SPU.

3.1. Mensajería expresa y correo

Para los servicios de mensajería expresa y correo (no SPU) se plantearon alternativas regulatorias para las disposiciones contempladas en el régimen de calidad de los servicios postales, las cuales se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Temáticas - Mensajería expresa y correo (no SPU)

Disposición	Servicio	
	Mensajería expresa	Correo (no SPU)
Velocidad y confiabilidad del servicio	✓	✓
Prueba de admisión	✓	
Guía	✓	
Prueba de entrega	✓	✓
Devolución de objetos postales	✓	✓
Intentos de entrega	✓	
Rastreo	✓	
Recolección a domicilio	✓	
Pérdida o avería del objeto postal	✓	
Salvaguarda de documentos físicos	✓	
Deber de información	✓	

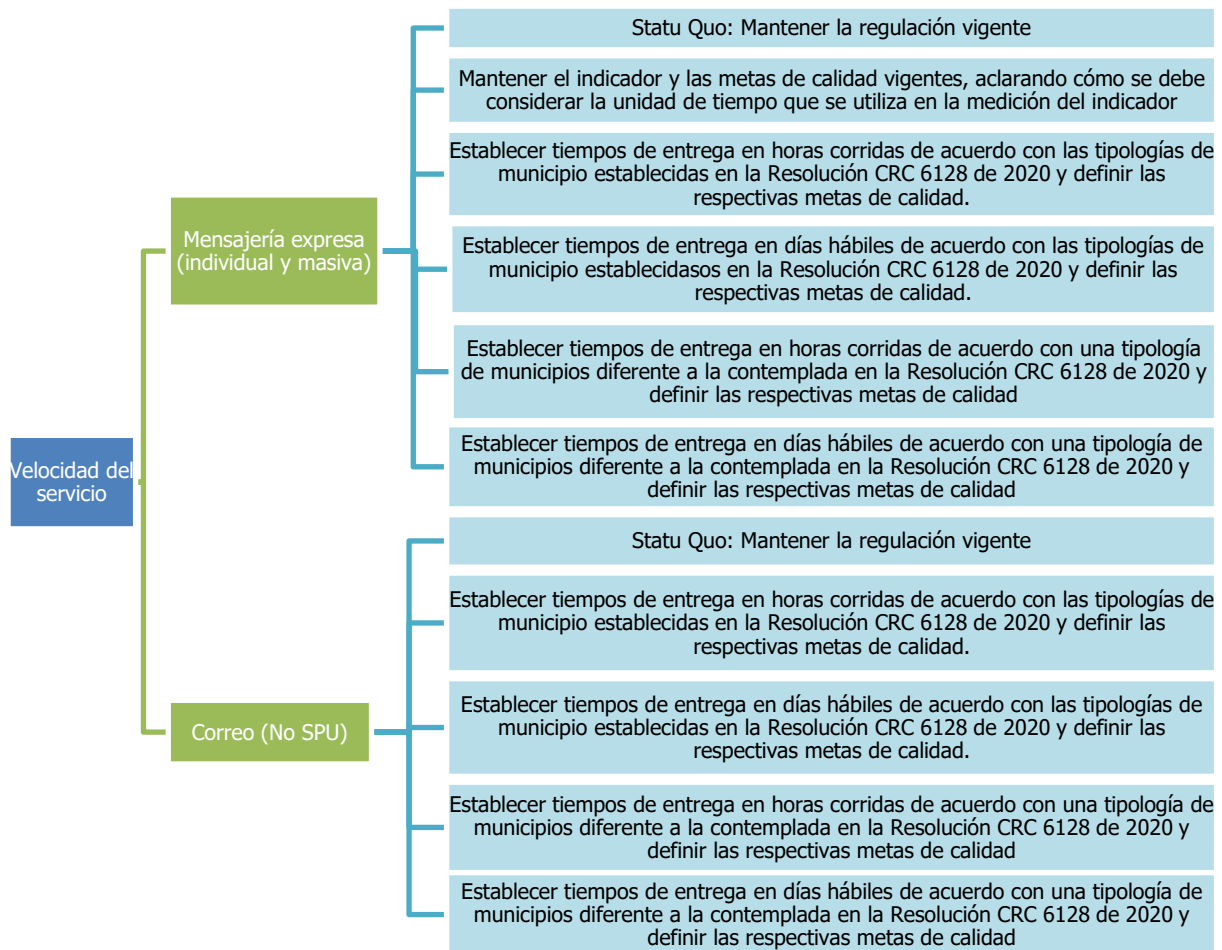
Fuente: Elaboración CRC

Las alternativas correspondientes a estas temáticas son:

3.1.1. Parámetros, indicadores, y metas de calidad (Velocidad y confiabilidad)

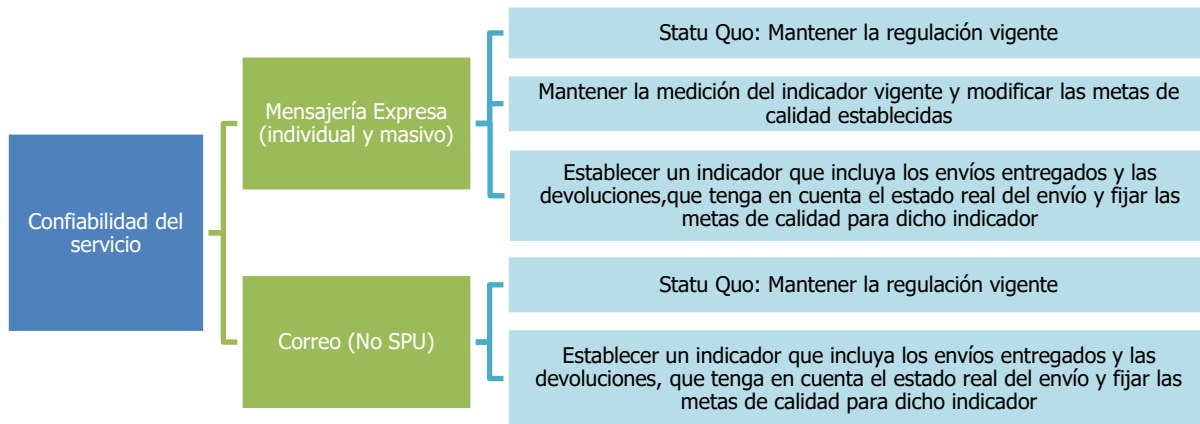
En relación con la velocidad (que mide el tiempo de entrega de los envíos) y la confiabilidad (que permite evidenciar el estado de los objetos postales entregados a los usuarios destinatarios) de los servicios de mensajería expresa y correo no SPU, se identificaron las alternativas que se presentan a continuación:

Ilustración 2. Alternativas velocidad del servicio



Fuente: Elaboración CRC

Ilustración 3. Alternativas confiabilidad del servicio

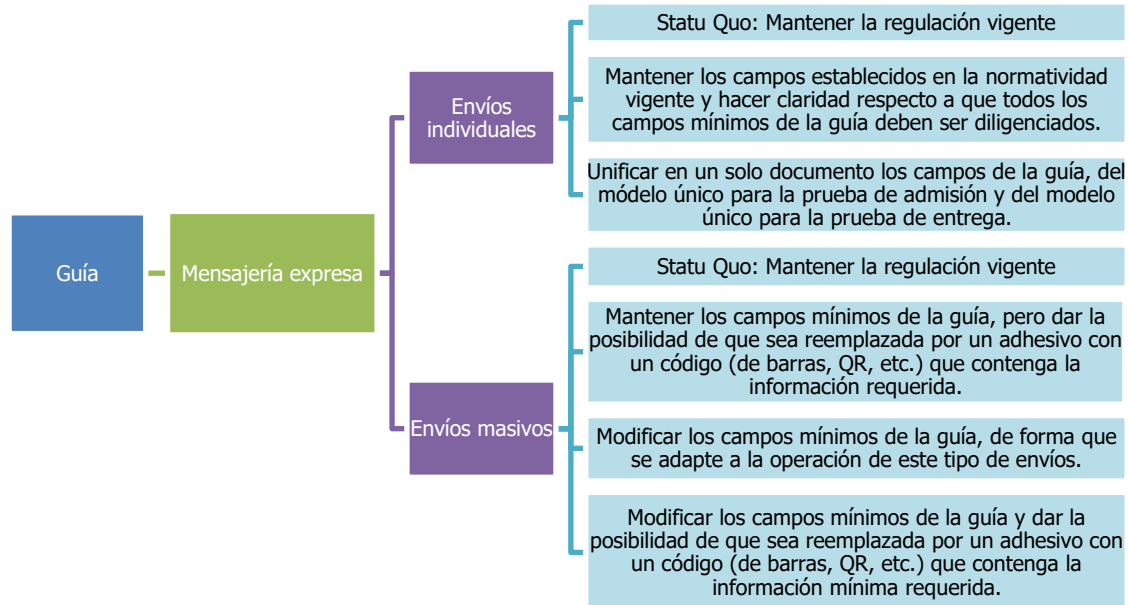


Fuente: Elaboración CRC

3.1.2. Guías, pruebas de admisión, y pruebas de entrega

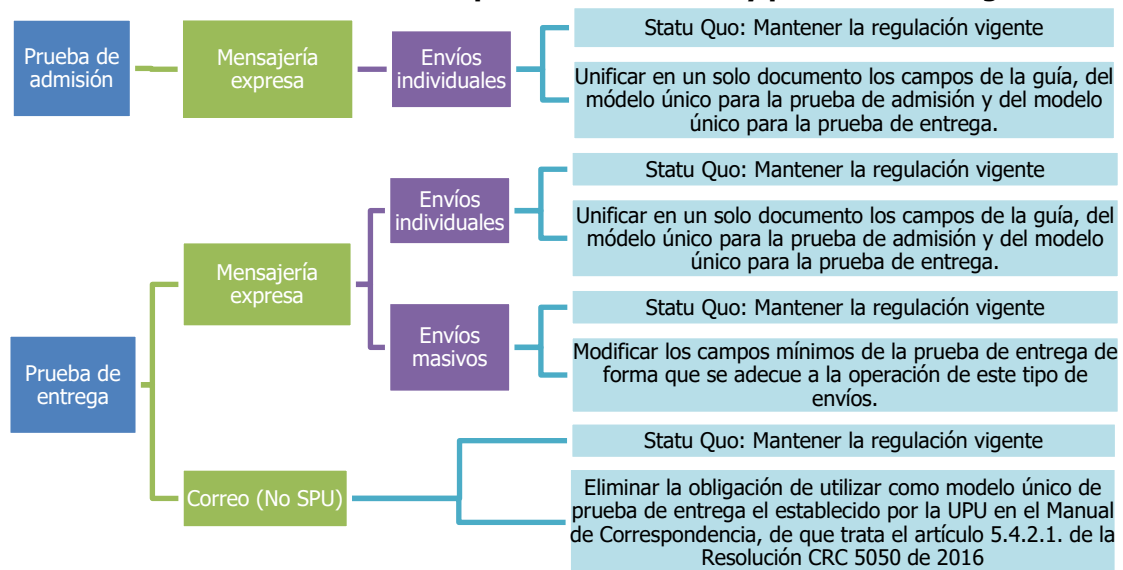
La guía, prueba de admisión y prueba de entrega son documentos esenciales para la prestación de los servicios postales. La guía es un documento que cursa adherido al objeto postal durante todo momento y permite identificar el envío en los diferentes procesos de la cadena de valor, mientras que la prueba de admisión contiene la fecha y hora de imposición, así como los datos de identificación del remitente y la prueba de entrega contiene la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe el objeto postal. A continuación, se presentan las alternativas correspondientes a estos documentos.

Ilustración 4. Alternativas de la Guía de mensajería expresa



Fuente: Elaboración CRC

Ilustración 5. Alternativas prueba de admisión y prueba de entrega



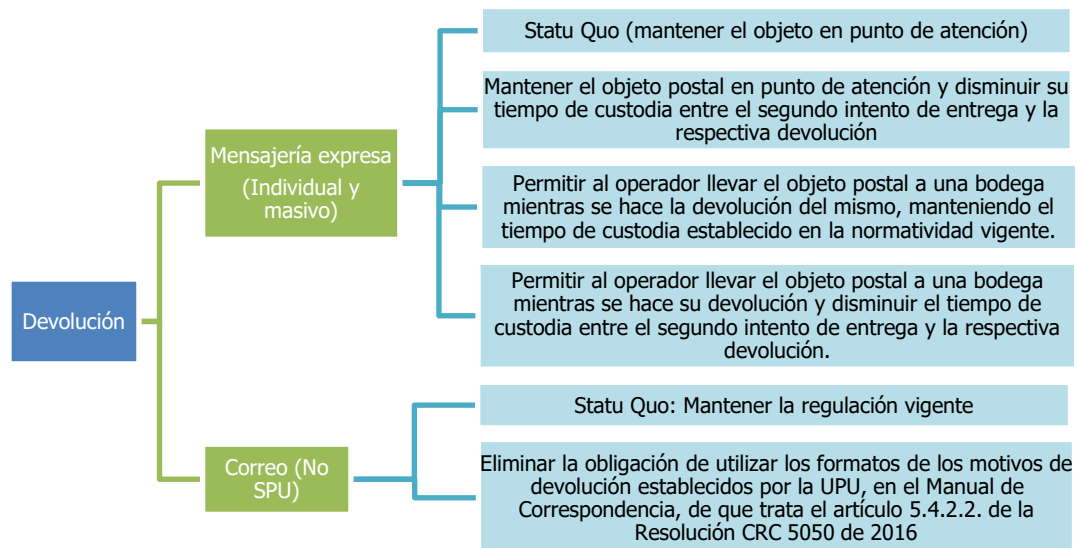
Fuente: Elaboración CRC

3.1.3. Características de la entrega

Devolución de los objetos postales

La normatividad vigente indica que los usuarios remitentes tienen derecho a la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario; dicha devolución ocurre luego de que se configuren como fallidos los intentos de entrega. En el caso de la devolución de los objetos postales se plantean las siguientes alternativas regulatorias:

Ilustración 6. Alternativas - Devolución de objetos postales

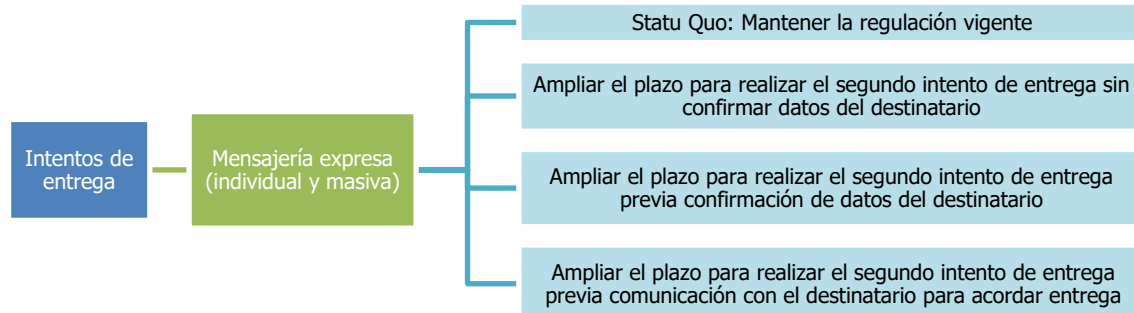


Fuente: Elaboración CRC

Intentos de entrega

De conformidad con las disposiciones de la normatividad vigente, los operadores de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil, razón por la cual, a continuación se plantean alternativas regulatorias para esta característica.

Ilustración 7. Alternativas de intentos de entrega - Mensajería expresa

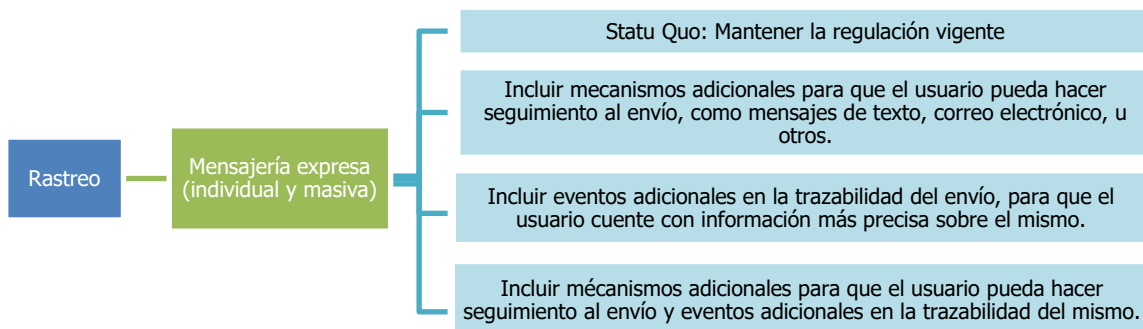


Fuente: Elaboración CRC

Rastreo

Una de las características dispuestas en la Ley 1369 de 2009, que diferencia el servicio de mensajería expresa del servicio de correo es el rastreo de los objetos postales, el cual permite a los usuarios tener información sobre el objeto postal desde su imposición hasta la entrega al destinatario o devolución al remitente cuando no es posible realizar la entrega efectiva. Para llevar a cabo el rastreo, los operadores postales deben contar con un sistema electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior para tales efectos, en el cual se deben registrar algunos eventos relacionados con el envío. A continuación se presentan las alternativas regulatorias asociadas a esta característica.

Ilustración 8. Alternativas para el rastreo de los envíos - Mensajería expresa

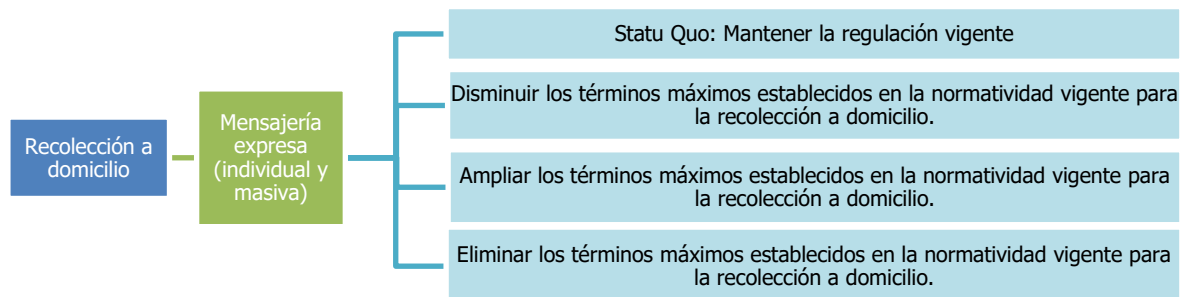


Fuente: Elaboración CRC

Recolección a domicilio

Otra de las características que contempla la Ley 1369 de 2009, para la prestación del servicio de mensajería expresa, es la posibilidad de que el objeto postal sea recogido en el domicilio del remitente cuando éste lo requiera. Frente a esta opción se definieron las siguientes alternativas:

Ilustración 9. Alternativas para recolección a domicilio - Mensajería expresa



Fuente: Elaboración CRC

3.2. Giros postales

En el caso de los giros postales, las temáticas frente a las cuales se plantearon alternativas se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Temáticas - Giros postales

Disposición	Giros postales
Velocidad y confiabilidad del servicio	✓
Prueba de admisión	✓
Prueba de entrega	✓
Rastreo	✓
Integridad del giro	✓
Salvaguarda de documentos físicos	✓
Deber de información	✓

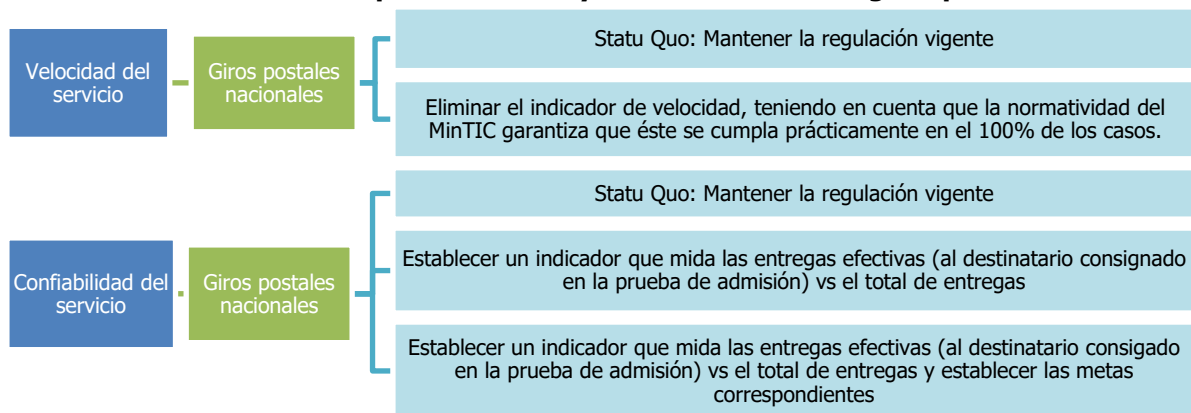
Fuente: Elaboración CRC

A continuación se presentan las alternativas regulatorias que se plantearon frente a estas temáticas.

3.2.1. Parámetros, indicadores, y metas de calidad (Velocidad y confiabilidad)

El parámetro de velocidad para el servicio de giros postales está asociado a la disponibilidad del dinero para realizar el pago al usuario destinatario, mientras que el parámetro de confiabilidad está relacionado con el establecimiento de reglas o disposiciones relativas a las características del servicio como son; Prueba de admisión, prueba de entrega, entrega y rastreo del giro postal. Así las cosas, frente a estos parámetros se identificaron las siguientes alternativas:

Ilustración 10. Alternativas para velocidad y confiabilidad de los giros postales nacionales

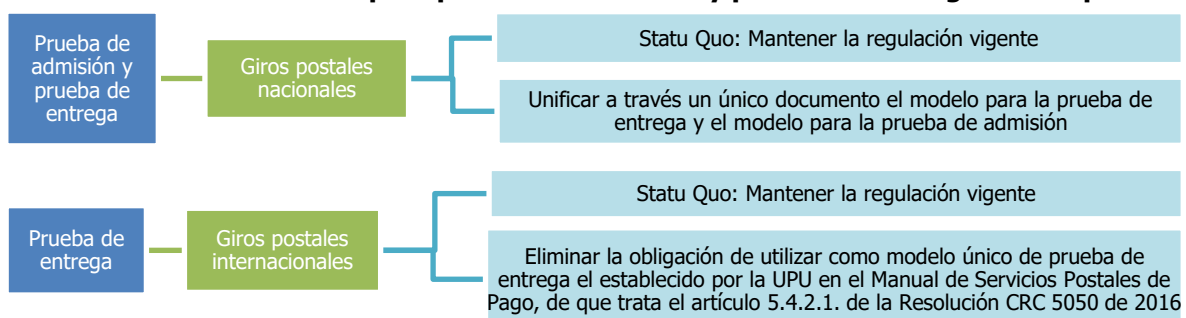


Fuente: Elaboración CRC

3.2.2. Pruebas de admisión y pruebas de entrega

En el caso de los giros internacionales, la normatividad vigente contiene disposiciones asociadas únicamente al modelo único de la prueba de entrega, mientras que para los giros nacionales existen medidas tanto para la prueba de admisión como para la prueba de entrega, razón por la cual se plantean las siguientes alternativas regulatorias.

Ilustración 11. Alternativas para prueba de admisión y prueba de entrega - Giros postales



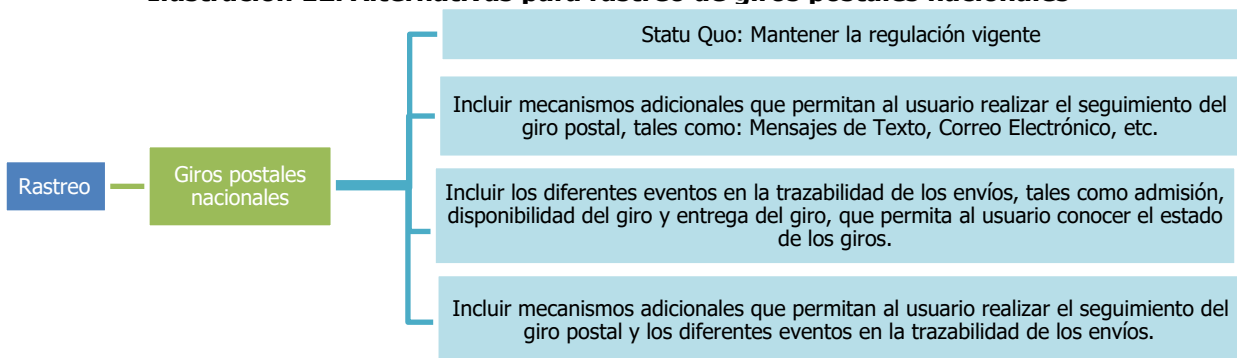
Fuente: Elaboración CRC

3.2.3. Características de la entrega

Rastreo

De conformidad con las disposiciones de la normatividad vigente, los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deben registrar electrónicamente y mantener durante tres (3) meses en su página web la información sobre la disponibilidad del giro a favor del destinatario, para lo cual se debe precisar la oficina en la cual podrá ser reclamado el giro.

Ilustración 12. Alternativas para rastreo de giros postales nacionales

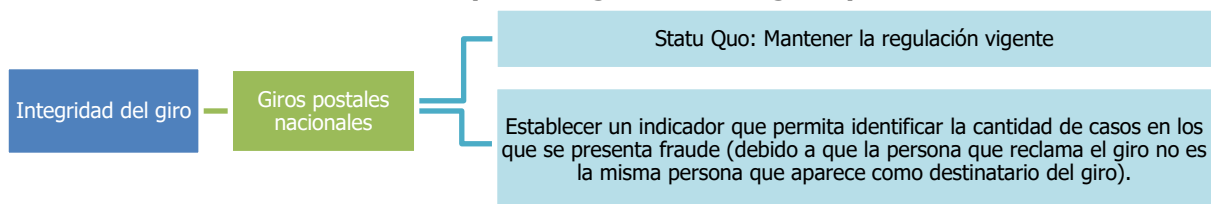


Fuente: Elaboración CRC

Integridad del giro

La integridad del giro hace referencia a que el monto entregado al usuario destinatario debe ser igual al entregado por el usuario remitente al operador de Servicios Postales de Pago y registrado en la prueba de admisión.

Ilustración 13. Alternativas para integridad de los giros postales nacionales



Fuente: Elaboración CRC

4. DISPOSICIONES ADICIONALES QUE SERÁN REVISADAS POR LA CRC

En aras de eliminar medidas en desuso de acuerdo con los criterios de la Resolución CRC 5586 de 2019², y teniendo en cuenta que; i) el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales contempla algunas disposiciones relacionadas con los documentos necesarios para la prestación de los servicios postales y el deber de información, ii) la normatividad de la UPU incluye disposiciones inherentes a la prestación de los servicios de correo y giros postales internacionales y iii) el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ha expedido normatividad aplicable a la prestación de servicios postales de pago, en el marco del presente proyecto regulatorio, se deben revisar dicha normatividad y analizarla desde la perspectiva de simplificación normativa.

De otra parte, en caso de modificarse disposiciones relativas a indicadores de calidad de los servicios de mensajería expresa, correo (no SPU) y giros postales, se revisará la pertinencia de ajustar los reportes de información vigentes para que se adapten a las nuevas medidas regulatorias que se establezcan y para realizar un correcto seguimiento a las condiciones de prestación de los servicios postales.

5. CONSULTA SECTORIAL

En atención a la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC presenta esta consulta con el fin de socializar con los agentes interesados las alternativas regulatorias planteadas para resolver el problema identificado en el marco del presente proyecto regulatorio. Las observaciones que se reciban en esta etapa serán insumo fundamental para fortalecer los análisis que se llevarán a cabo en las siguientes etapas del proyecto regulatorio.

Con el fin de orientar la presente consulta sectorial, se solicita atender las preguntas que se presentan a continuación. Las observaciones y comentarios respecto de este documento se recibirán hasta el **13 de agosto de 2021** a través del correo electrónico revregimencalidadpostal@crcom.gov.co.

² Los criterios son: 1. Evolución tecnológica: se materializa por la implementación de tecnologías que han modificado ciertas características de la prestación de servicios de telecomunicaciones o transformado los modelos de negocio de los agentes involucrados directa o indirectamente y, por lo mismo, la norma ya no es aplicable para los agentes del sector. 2. Evolución del mercado: se presenta cuando las condiciones en el mercado que dieron origen a la regulación han dejado de existir o cuando debido a cambios en otros elementos como la demanda o la oferta, dicho mercado ha evolucionado o desaparecido, de tal manera que es inviable continuar con la aplicación de la norma existente. 3. Duplicidad normativa: se refiere a los artículos que existen en dos o más normas que cumplen funciones iguales o similares. 4. Norma transitoria: se refiere a aquellos artículos que eran aplicables durante un periodo de tiempo determinado, el cual ya ha finalizado

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	Página 14 de 15	
	Actualizado: 5/08/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Preguntas de la consulta

1.	¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para lograr los objetivos relacionados con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales son adecuadas? Explique su respuesta
2.	¿Adicionaría otra alternativa frente a cada una de las temáticas indicadas en el documento? En caso afirmativo, por favor indicarla, explicarla y relacionarla con la respectiva temática.
3.	¿Adicionaría alternativas frente a temáticas asociadas a la calidad de los servicios postales no incluidas en el presente documento? En caso afirmativo, por favor indicarla, explicarlas y relacionarlas con la respectiva temática.