



ABC

Manual de buenas prácticas en el marco del **comercio electrónico**

Dirigido a los operadores postales y logísticos,
principalmente a los pequeños y medianos operadores,
para mejorar la prestación de sus servicios.

ABC del Manual de buenas prácticas en el marco del comercio electrónico

Dirigido a los operadores postales y logísticos, principalmente a los pequeños y medianos operadores, para mejorar la prestación de sus servicios.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Bogotá, agosto de 2023



¿Cuál es el propósito del Manual?

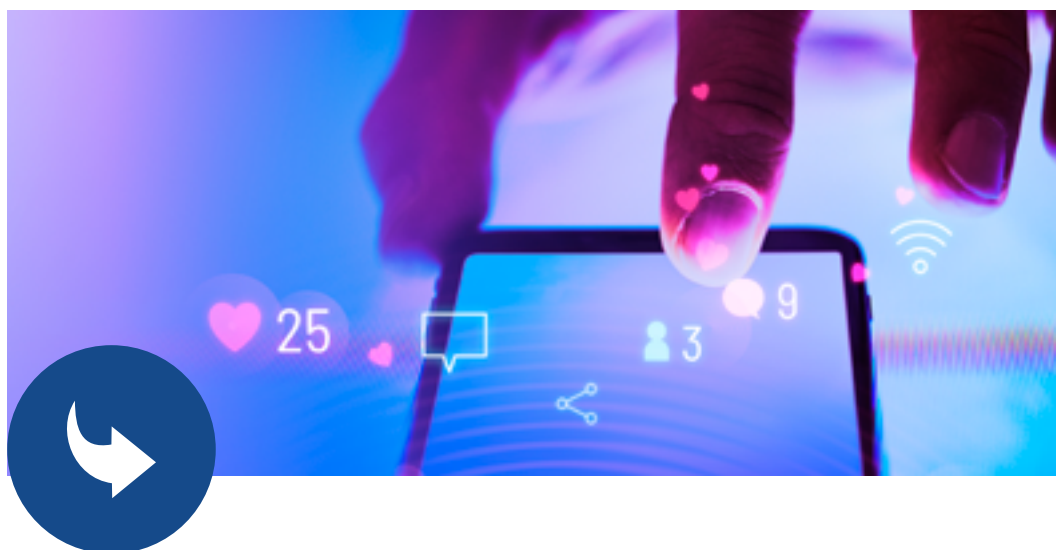
El **Manual de Buenas Prácticas para los Operadores Postales y Logísticos en el Marco del Comercio Electrónico** es un documento guía elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, en cumplimiento del Documento CONPES 4012 de 2020 - Política Nacional del Comercio Electrónico, cuyo propósito es presentar el marco normativo asociado a estos operadores y al comercio electrónico, así como las buenas prácticas y recomendaciones identificadas para la adopción de tecnologías digitales básicas y avanzadas por parte de los operadores postales y logísticos, que les permita ser parte activa de la cadena de valor del comercio electrónico.

En otras palabras, el Manual es un instrumento de consulta o referencia para que los operadores postales y logísticos, especialmente pequeñas y medianas empresas, inicien su hoja de ruta hacia la incorporación de tecnologías digitales, que les permita responder a las dinámicas del comercio electrónico.



¿A quién va dirigido el Manual?

Principalmente a las pequeñas y medianas empresas que actúan como operadores postales (mensajería expresa) y operadores logísticos (transporte de carga terrestre) en Colombia.

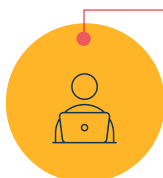


¿Por qué es importante y para qué sirve este Manual?

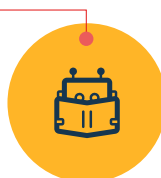
Su importancia radica en el fomento que se quiere dar a la innovación y las buenas prácticas en la prestación de los servicios postales y logísticos para dar respuesta a las dinámicas del comercio electrónico.

Ello se debe al bajo nivel de participación de los operadores postales y logísticos, especialmente en pequeñas y medianas empresas, dentro de la cadena de valor del comercio electrónico, asociado a un bajo nivel de uso de tecnologías en sus procesos.

El Manual contiene las mejores prácticas identificadas a nivel internacional y nacional



En el uso de tecnologías básicas, soportadas en Internet.



En tecnologías avanzadas, como Internet de las Cosas, Inteligencia Artificial, Machine Learning o Big Data, para el desarrollo de los procesos logísticos de las empresas.



Igualmente, el Manual sirve para establecer una hoja de ruta e identificar recomendaciones prácticas que permitan la incorporación de esas tecnologías digitales, según el modelo de negocio del operador.



Así mismo, el Manual orienta en cuanto al conocimiento y cumplimiento de normatividad y regulación en la prestación de los servicios postales y logísticos con respecto a las medidas de cumplimiento de tiempos, reglamentación sanitaria y fitosanitaria, estándares de calidad, entre otros.



¿Qué voy a encontrar en el Manual?

- El Manual está compuesto de cuatro capítulos, así:



1

Panorama del comercio electrónico

- ✓ Conceptos claves con respecto al comercio electrónico y su cadena de valor.
- ✓ Estadísticas del comercio electrónico en Colombia.
- ✓ Estadísticas relacionadas con el uso de tecnologías digitales por parte de las empresas del sector logístico.
- ✓ Nivel de vinculación de los operadores postales y logísticos en el comercio electrónico, a través de sus modelos de negocio.



2

Aspectos normativos para la prestación de servicios por parte de los operadores postales y logísticos en el marco del comercio electrónico

- ✓ Formas asociadas al comercio electrónico.
- ✓ Normas para la prestación de los servicios postales, especialmente mensajería expresa.
- ✓ Normas para la prestación del servicio de transporte terrestre de carga.
- ✓ El marco institucional del sector postal y logístico.



3

Buenas prácticas en el uso de tecnologías digitales en los procesos postales y logísticos

- ✓ Principales tecnologías digitales básicas y avanzadas que utilizan las empresas postales y logísticas para digitalizar los procesos logísticos y que permiten a la empresa conocer en tiempo real la situación operativa de todos sus procesos con reducciones de costos a mediano plazo, tales como, CRM, ERP, TMS, WMS o avanzadas como Inteligencia Artificial y Big Data.
- ✓ Comparativo frente a las tecnologías utilizadas en Colombia.



4

Recomendaciones para la adopción de tecnologías digitales por parte de los operadores postales y logísticos

- ✓ Propuesta de modelo para medir la adopción de las tecnologías digitales en la prestación de los servicios postales y logísticos.
- ✓ Tecnologías digitales requeridas para el comercio electrónico.
- ✓ Pasos a seguir por parte de los operadores postales y logísticos del país para avanzar en la adopción de tecnologías digitales en el marco del comercio electrónico.



Además, contiene un **glosario de definiciones y una guía para acceder directamente, a través de Internet, a toda la normatividad** asociada a los operadores postales y logísticos en el comercio electrónico.



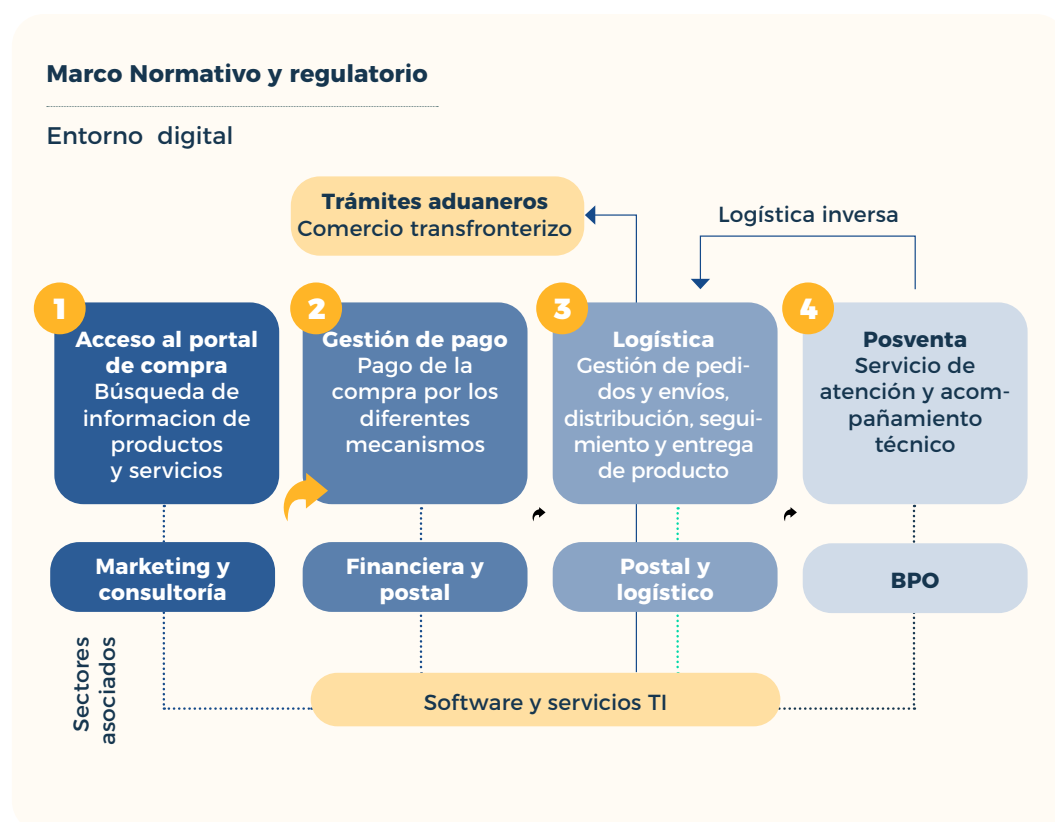
• ¿Qué no voy a encontrar en el Manual?

El Manual no contiene información relativa a los modelos de negocio a implementar por los operadores postales y logísticos, ni recomendaciones sobre los modelos de contratos que deben buscar los operadores, para incursionar en los diferentes eslabones de la cadena del comercio electrónico.



• ¿Cómo participan los operadores postales y logísticos en la cadena de valor del comercio electrónico?

Principalmente siendo parte activa del eslabón de la logística, a través del transporte, distribución y entrega de los productos provenientes del comercio electrónico al consumidor final. También existen operadores postales y logísticos que prestan servicios de postventa para atender al cliente frente a reclamaciones de los productos recibidos y unos pocos que ya cuentan con sus propios portales de compra en Internet.





· ¿Cuáles son las principales tecnologías digitales básicas que recomienda el Manual para los operadores postales y logísticos?

En primer lugar, el Internet de banda ancha. Posteriormente, tecnologías que permiten una automatización o un control de los principales procesos logísticos de las empresas, como son:

- ✓ Tecnologías para el seguimiento de los paquetes o productos.
- ✓ Sistemas QR para la identificación automática de los productos,
- ✓ Chatbots para la atención automática de los clientes.
- ✓ Sistemas **CRM** (Customer Relationship Management) para la gestión de las relaciones con sus clientes (portales de compra).
- ✓ **ERP** (Enterprise Resource Planning), que es un sistema para la planificación de los recursos de la empresa (compras, ventas, administración financiera, etc.).
- ✓ **TMS** (Transport Management System), que es un sistema para la gestión del transporte que realizan los vehículos de la empresa.
- ✓ **WMS** (Warehouse Management System), utilizado para la gestión de los almacenes o las bodegas en donde permanecen los productos a ser despachados.

Una empresa puede requerir, según su modelo de negocio, de alguna de estas tecnologías o de la combinación entre ellas.

• ¿Cuáles son las principales tecnologías digitales avanzadas que recomienda el Manual para los operadores postales y logísticos?

Posterior a las tecnologías básicas, el Manual recomienda adoptar, dependiendo del modelo de negocio de la empresa, las siguientes tecnologías:



Inteligencia Artificial



Machine Learning o aprendizaje automático

- Organización óptima de los flujos dentro del almacén o bodegas.
- Altos niveles de productividad (todas las operaciones están sistematizadas) y disponibilidad de los productos.
- Gestión a tiempo de los inventarios, acorde a las necesidades de los clientes.
- A mediano plazo, disminución de los costos logísticos.
- Identificación de las mejores rutas de desplazamiento de los vehículos.
- Registro y etiquetado de productos, de manera que estén identificados y localizados en todo momento.



Big Data para la analítica de los datos recopilados

- Establecer un mapa objetivo y detallado que posibilita procesos más eficientes.
- Mejor control de los activos de la empresa y monitoreo permanente.
- Segmentar productos y servicios según necesidades e intereses de los clientes.
- Distribución más ágil, detectando mejores rutas de envío y optimización de las mismas.
- Seguimiento de la situación de máquinas, vehículos y productos.
- Fijación anticipada del precio de los productos, según los costos logísticos.



Internet de las Cosas

- Controlar en tiempo real el trayecto de sus productos.
- Conocer el estado físico de las mercancías.
- Conocer qué rutas son mejores para llegar a destino.

· **¿Cuáles son los pasos a seguir para ser parte activa del comercio electrónico contenidos en el Manual?**

Pasos a seguir por una Pyme postal o logística para la adopción de tecnologías que le permita incursionar dentro de la cadena de valor del comercio electrónico	
Paso 1	Contar con un modelo de negocio orientado hacia el comercio electrónico.
Paso 2	Disponer de capacidad financiera, mediante recursos propios y/o ayudas públicas y/o fondos de inversión.
Paso 3	Hacer uso de tecnologías básicas para el comercio electrónico, como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ SaaS (TMS, WMS, CRM, SAP) ✓ GPS ✓ Mapeo digital de rutas ✓ Big Data ✓ Plataformas de última milla bajo esquemas de economía colaborativa
Paso 4	Llegar a acuerdos comerciales con los Portales de Compra (Marketplace) o buscar una integración con otras empresas para incorporar un Portal de Compras propio.

¿Dónde puedo consultar el Manual?



El Manual se puede consultar en la página Web del Departamento Nacional de Planeación a través del siguiente enlace:

Manual de buenas prácticas en el marco del comercio electrónico



ABC

Manual de buenas prácticas en el marco del **comercio electrónico**

Dirigido a los operadores postales y logísticos,
principalmente a los pequeños y medianos operadores,
para mejorar la prestación de sus servicios.