



**CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO**
www.ccce.org.co

Comisión de logística
11 de octubre de 2021

Orden del día

1

Desempeño logístico en Colombia

2

Brechas identificadas

3

Potencializar la logística de Colombia a través de un sello de confianza

4

Experiencias en la región

5

¿Qué se ha hecho?

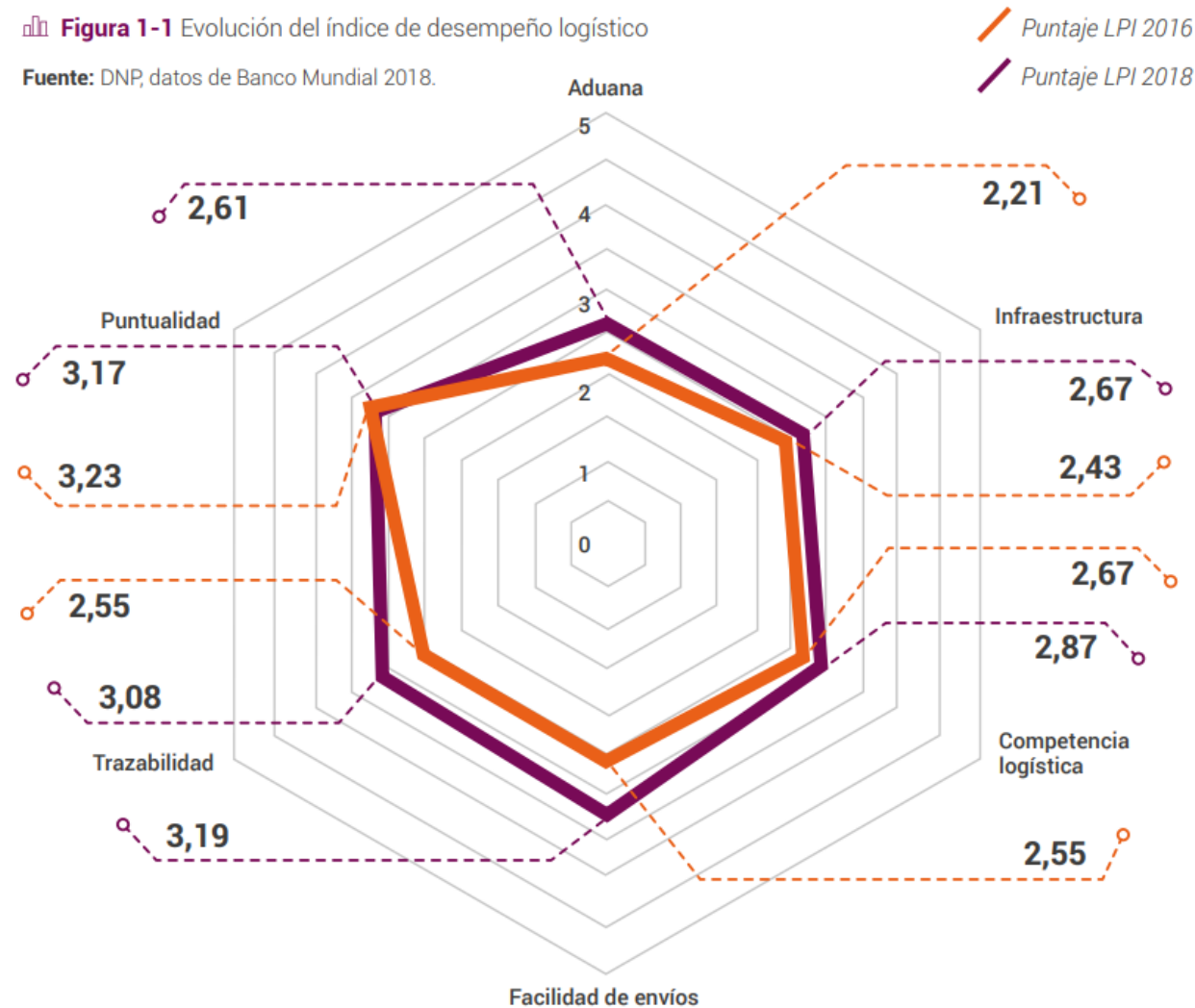


1. Desempeño logístico en Colombia

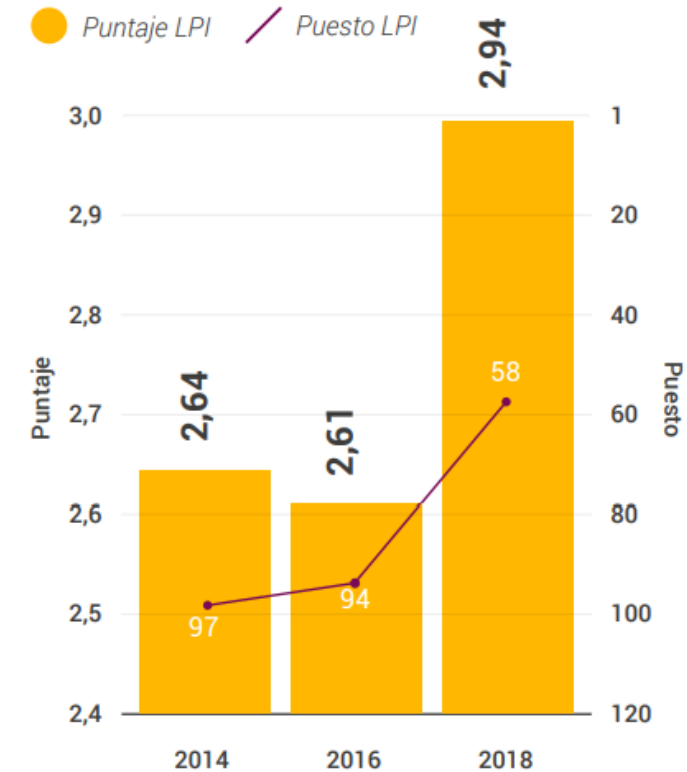
Evolución del Índice de desempeño logístico (LPI) 2018

Figura 1-1 Evolución del índice de desempeño logístico

Fuente: DNP, datos de Banco Mundial 2018.

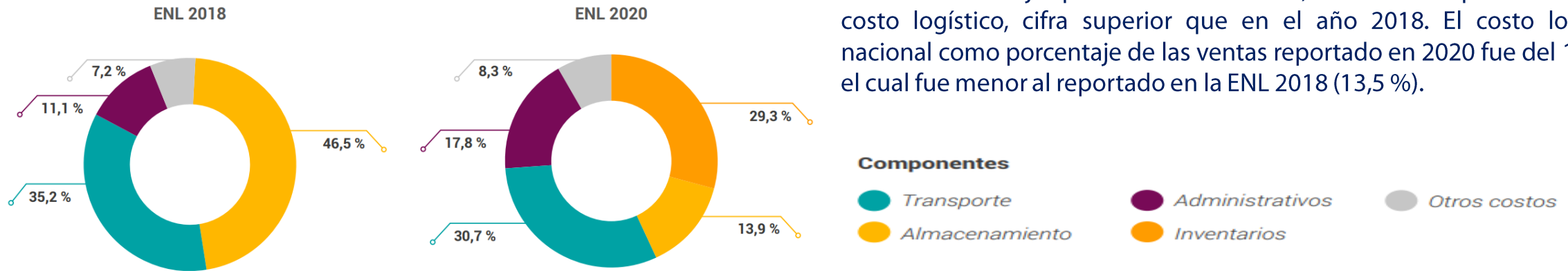


El desempeño logístico de Colombia ha tenido una tendencia positiva, al ascender del puesto 94 con un puntaje de 2,61 en 2016 al puesto 58 (de 160 países) y un puntaje de 2,94 en 2018.




Desempeño logístico (DNP) 2018 - 2020

Componentes del costo logístico DNP 2018 - 2020



Índice de calidad en logística DNP 2018 - 2020

 Promedio nacional	ENL 2020	Pedidos sin daños	Pedidos completos en cantidad	Pedidos con documentación perfecta	Pedidos a tiempo	Pedido perfecto				
	ENL 2018	92,5 %	93,7 %	90,2 %	95,4 %	74,6 %	93,6 %	94,7 %	94,1 %	90,4 %

Respecto a la calidad en entrega de pedidos **se encontró una reducción en los resultados del índice de calidad en logística, dato que indica avances en el cumplimiento de los tiempos de entrega, y desafíos en el cumplimiento de la documentación y la mitigación de los daños de los pedidos.**

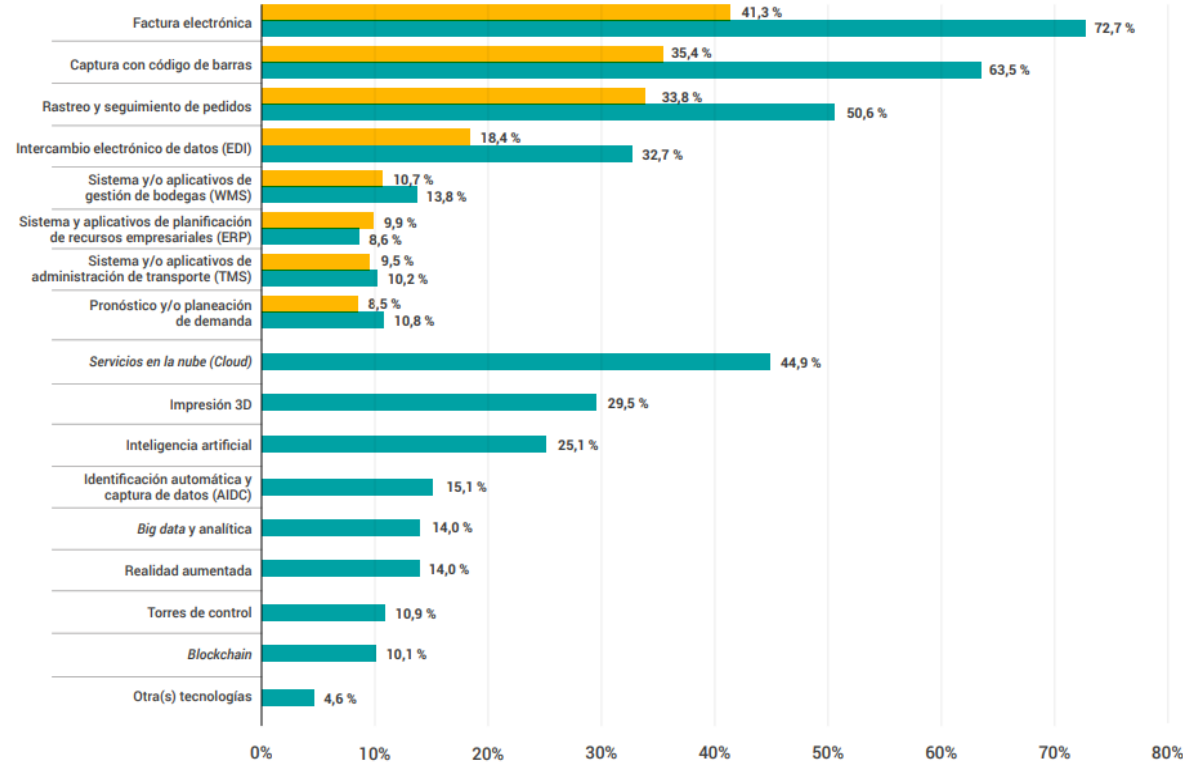
Desempeño logístico (DNP) 2018 - 2020

Nivel de conocimiento de tecnologías en logística

Figura 2-31 Nivel de conocimiento de tecnologías en logística

● ENL 2018 ● ENL 2020

Fuente: DNP – ENL 2018 y 2020

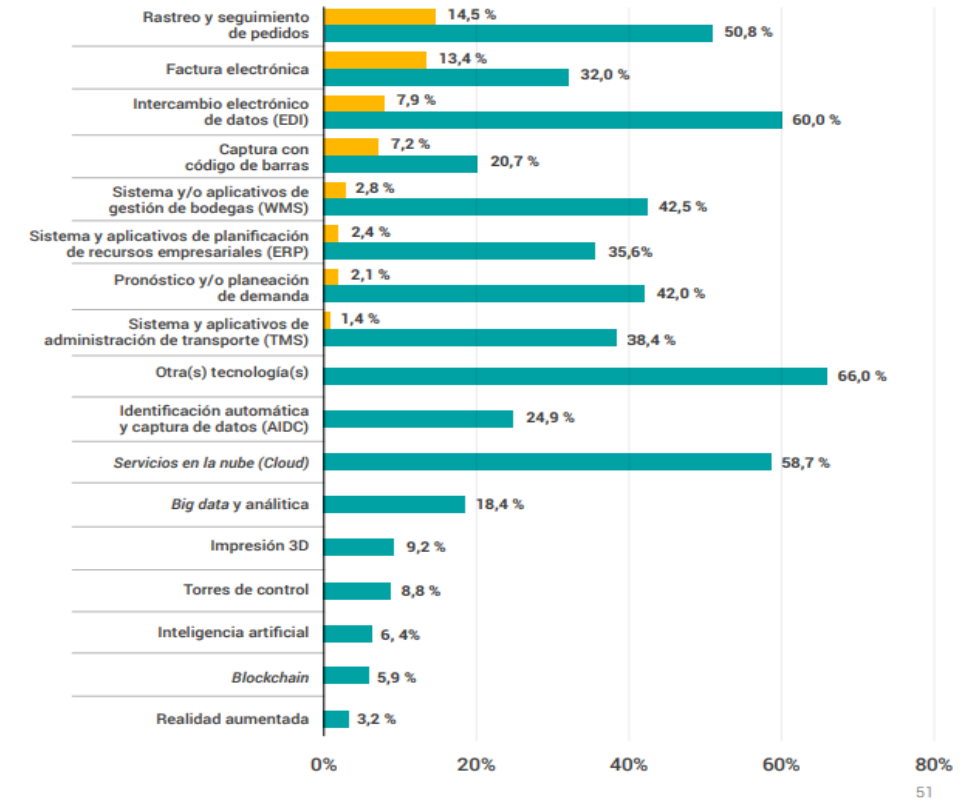


Nivel de utilización de tecnologías en logística

Figura 2-32 Nivel de utilización de tecnologías en logística

● ENL 2018 ● ENL 2020

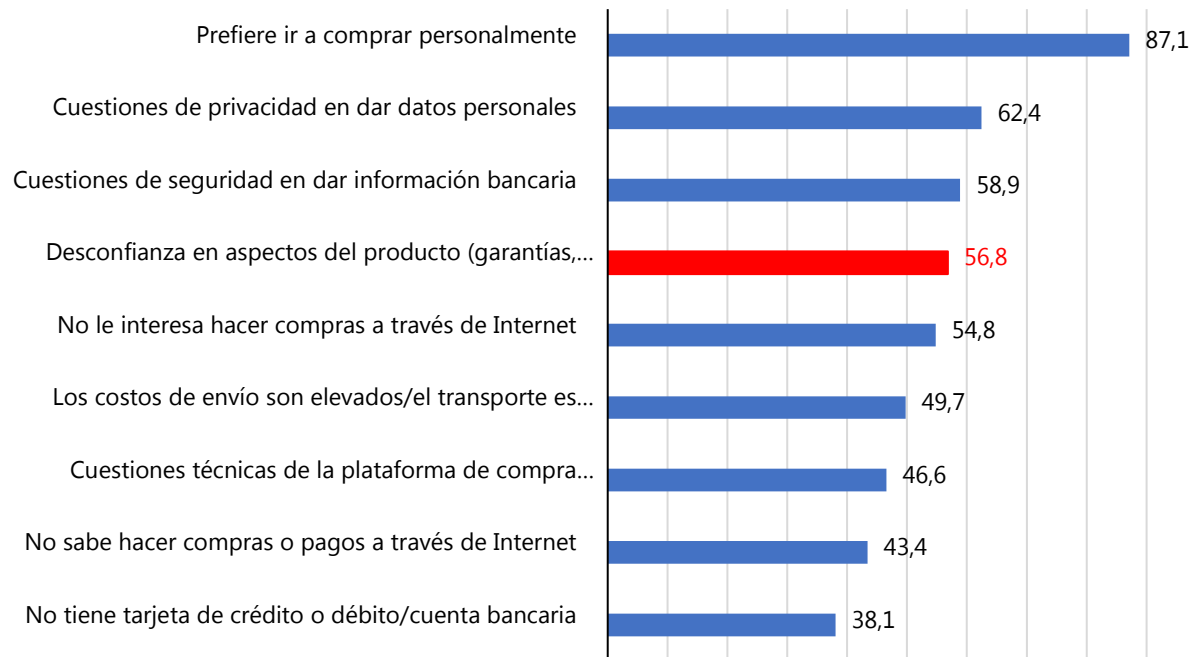
Fuente: DNP – ENL 2018 y 2020



De acuerdo con la ENL 2020, el porcentaje de las empresas del país que conoce al menos una herramienta tecnológica llegó al 88,7 %, mientras que en 2018 esa cifra se ubicó tan solo en el 69,3 %. **El resultado evidencia los esfuerzos hechos por los sectores productivos en todo el país para integrar las tecnologías de la cuarta revolución industrial a las operaciones empresariales y su transformación digital, y responder así a los retos de las nuevas realidades mundiales.**

Desempeño logístico (DNP) 2018 - 2020

Proporción de personas de 5 o más años que no realiza compras de productos o servicios a través de Internet, según principal razón de no uso. Total Nacional, 2020



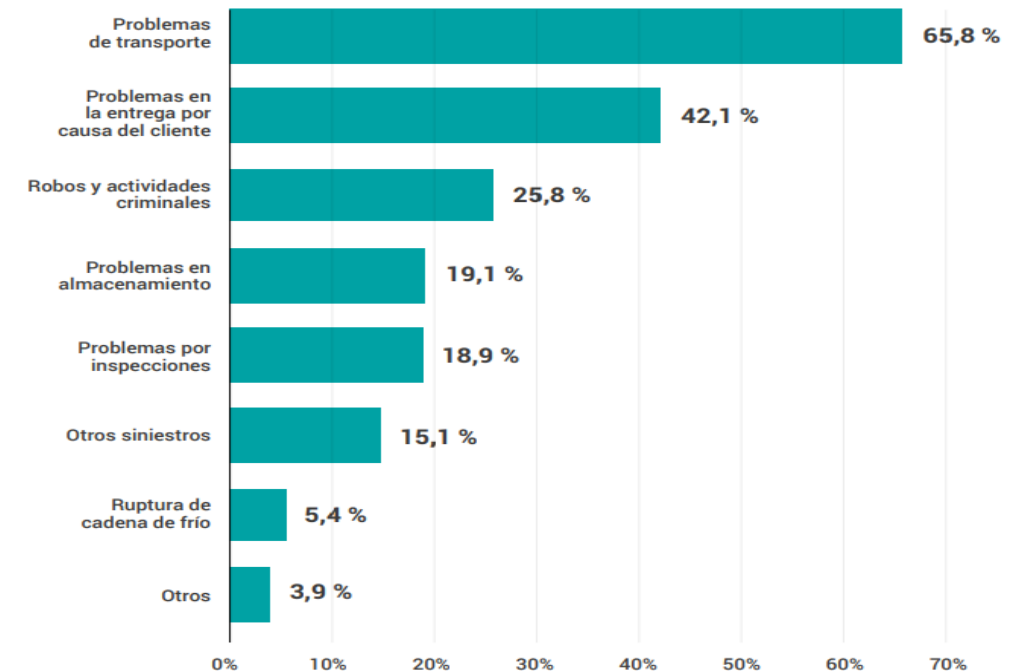
En cuanto a las razones por las cuales las personas no compraron ningún bien o servicio por Internet en 2020, el 87,1% para el total de personas a nivel nacional reportaron que prefieren hacerlo personalmente, seguido por cuestiones de privacidad en dar datos personales (62,4%), cuestiones de seguridad en dar información bancaria (58,9%) **y desconfianza en aspectos del producto como garantías, entregas o devoluciones (56,8%)**.

Fuente: ENTIC, Elaboración CCCE, 2020

Principales problemas en la entrega de pedidos

Figura 2-30 Principales problemas en la entrega de pedidos

Fuente: ENL 2020 - DNP



Las principales problemáticas para la entrega de pedidos, como los problemas de transporte (65,8 %), los problemas en la entrega a causa del cliente (42,1 %), y los robos y la afectación por actividades criminales (25,8 %). **Para dar respuesta a las situaciones señaladas es determinante promover e implementar estrategias tanto gubernamentales como privadas diferenciadas que contribuyan a minimizarlas y conduzcan en el futuro a mejorar el comportamiento de este indicador.**

Fuente: Elaboración DNP, 2020

2. Brechas identificadas

Brechas identificadas conpes 3982-3991-4012

1. Deficiencia en la infraestructura vial, fluvial, férrea, portuaria y aeroportuaria (Conpes 3982)
2. Congestión y déficit vial en los accesos a ciudades que dificultan la logística urbana (Conpes 3991)
3. Falta de infraestructura logística como la de abastecimiento, aprovisionamiento, y centros urbanos de distribución (Conpes 3991)
4. Bajos niveles de articulación y coordinación institucional por parte de las entidades de control del comercio exterior, reflejados en los elevados tiempos en las operaciones de comercio exterior (Conpes 4012) (Conpes 3991)
5. Ausencia o dispersión de información para la toma de decisiones y bajos niveles de cualificación técnica y profesional en el personal de servicios logísticos (Conpes 3982)
6. Baja inclusión de los operadores de mensajería expresa y correo en el ecosistema del comercio electrónico (Conpes 4012)

Compromisos de la CCCE

1. Trabajar junto a la DIAN para reducir los tiempos y tramites en la exportación/importación de bienes
2. Trabajar junto al DNP y DANE para mejorar, generar y estandarizar información relevante para el sector logístico
3. Trabajar junto al MinTransporte para acelerar la creación de un sistema de interoperabilidad
4. Creación de un sello de confianza del sector de logística que busque mejorar la confianza en el comercio electrónico y sus agentes

Brechas identificadas conpes 3982-3991- 4012

1. Falta de innovación en el proceso de última milla, Operación en horarios definidos, así como puntos de entrega limitados (Conpes 4012)
2. Baja terciarización de los servicios logísticos.
3. Bajo uso de tecnologías para hacer rastreo y seguimiento de vehículos, 45,2% conocen, solo el 14,2 % las utilizan (ENL, 2018). "La implementación de distintas herramientas tecnológicas podría automatizar procesos y generar eficiencias operativas que harían posible pensar en entregas en el mismo día, incluso en horas" (Observatorio eCommerce, 2019) (Conpes 4012)
4. Falta de interoperabilidad entre plataformas y sistemas entre los comercios y operadores logísticos (Conpes 3982)



3. Potencializar la logística de Colombia a través de un sello de confianza



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

OECD Autorregulación Industrial (AI)

Autorregulación industrial

- Grupo de firmas de una industria particular que acuerdan actuar en una manera prescrita, de acuerdo con un conjunto de reglas o principios.
- La participación de las firmas en el grupo es voluntaria.

¿Cómo lograr una AI exitosa?

- Solidez de los compromisos asumidos por los participantes.
- Cobertura de la industria.
- Grado en que los participantes se adhieren a los compromisos pactados.
- Consecuencias del incumplimiento de los compromisos.

Sello de
Confianza





Sello de confianza

Sello de
Confianza

¿QUÉ ES UN SELLO DE CONFIANZA?

- Imagen o logo que **certifica el cumplimiento de una serie de condiciones de seguridad y privacidad** para las transacciones que se realizan a través de éste.
- Nace de la necesidad por disipar las preocupaciones de los consumidores sobre la seguridad y privacidad en Internet y el comercio electrónico y así aumentar los niveles de confianza del consumidor en las empresas.
- Para poder mostrar el logo en la página web se necesita haber cumplido previamente con una serie de requisitos definidos por la entidad propietaria del sello.

EFFECTOS DE UN SELLO DE CONFIANZA

- Pruebas A/B han mostrado un **incremento en la conversión de las visitas de los comercios electrónicos** ante la presencia de un sello de confianza. Kirkpatrick (2012) muestra un incremento del 14% en la conversión, mientras que Hagen (2018) identifica un incremento del 15.7% ante la presencia de un reconocido sello de confianza.
- El resultado del sello dependerá del **reconocimiento del logo**.
- Les da **mayor seguridad a los compradores**.



Motivos e Incentivos

Sello de
Confianza

La **Cámara Colombiana de Comercio Electrónico** como gremio que busca ser vocero de sus agremiados **ha decidido apoyar y trabajar en conjunto con sus Afiliados** en aras de lograr:



- Aumentar la confianza y tranquilidad del consumidor en el eCommerce
Se identifica una oportunidad en la logística para desarrollar un sello de confianza que potencialice el sector en Colombia.



- Mitigar la amenaza regulatoria
Tener visibilidad como Gremio y peso técnico ante el Gobierno



- Promover el crecimiento del comercio electrónico
- Mejorar las prácticas de las empresas de la industria

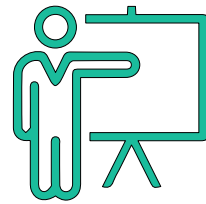
¿Qué significa que el sello agregue valor?

Sello de
Confianza



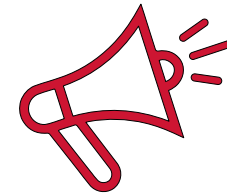
Impacto en el mercado

Generar **confianza en el consumidor**, lo que se traducirá en un **aumento en las transacciones** en venta no presente.



Protección Legal

Medida de **autorregulación que evite la intervención de entidades** del estado en este mercado.



Seguridad

Emisión de una **Certificación** por parte de la CCCE como **prueba de la implementación de buenas prácticas**, en el sector.



Sello de confianza en Logística

Sello de
Confianza

ANTECEDENTES

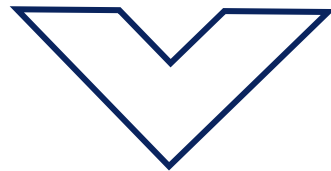
Desde el 2019 la CCCE, a través de la Comisión de Gobierno y Regulación, identificó distintas brechas para cada uno de los eslabones de la cadena de valor, sobre las cuales se ha venido trabajando, buscando su cierre para el adecuado despliegue del comercio electrónico.

Identificamos la necesidad de trabajar en **la creación de un Sello de Confianza para el eslabón de logística en aras de garantizar la adopción de buenas prácticas en el comercio electrónico.**



Sello de Confianza por eslabón

Cadena de Valor del Comercio Electrónico



Fase #2

Protección al consumidor /
Habeas data



Fase #1

Pasarelas de Pago



Fase #2

Protección al consumidor /
Habeas data



Fase #3

Logística

4. Experiencias en la región

México

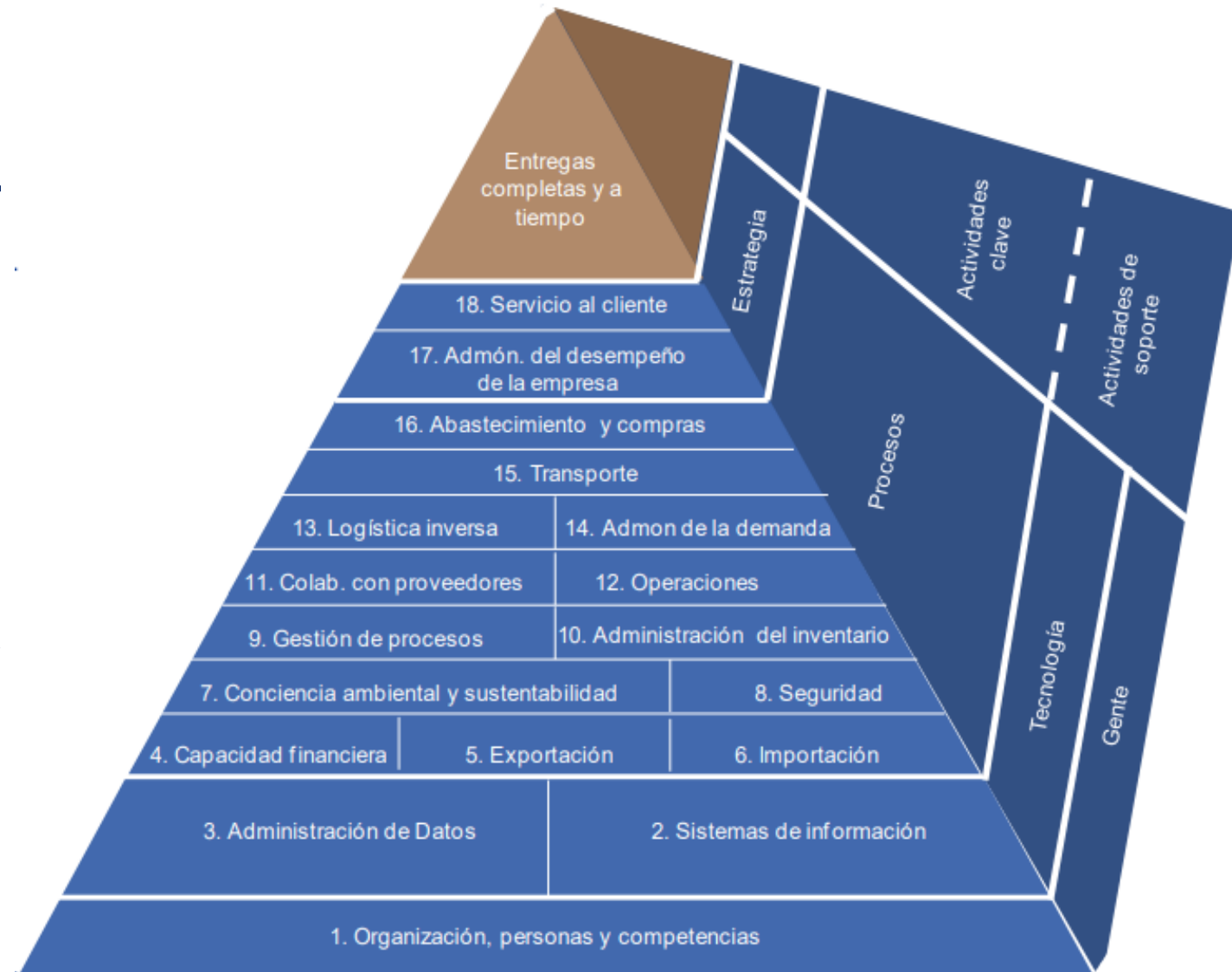


Iniciativa de Deloitte

Objetivo: Verificar, respaldar y promover la mejora de las prácticas logísticas a lo largo de los procesos de la cadena de suministro y los niveles de servicio ofertados por las empresas establecidas en México.

- Se les otorga a empresas **que logren demostrar capacidades para mejorar sus entregas completas y a tiempo, otorgando un mejor servicio al cliente, teniendo como resultado un incremento en la confianza ante sus clientes y proveedores.**

Capacidades/actividades clave del sello



Perú



Iniciativa de Cámara Peruana de Comercio Electrónico

Objetivo: Elevar el estándar de la industria del comercio electrónico peruano, construyendo un ecosistema donde compradores y vendedores confíen entre sí.

- Se les otorga a empresas que cumplan con un código de conducta y buenas prácticas (**Es un sello general**).



LOGÍSTICA IMPECABLE

- Garantiza el cumplimiento de la entrega a tiempo
- Ofrece status de la compra y trazabilidad del pedido
- Políticas y condiciones flexibles para el derecho de devolución
- Alineado con el Derecho al arrepentimiento

5. ¿Qué se ha hecho?

Descripción de la encuesta de la CCCE

En septiembre la CCCE envió encuesta a retailers afiliados, con una serie de preguntas, en aras de comprender las principales problemáticas en materia logística en el sector.

Preguntas realizadas:

- ¿Cuenta con una estrategia de logística para la temporada de fin de año, EAV y /o 3 días sin IVA?
- ¿Cómo realiza la logística de última milla: logística propia, courier o mensajería expresa, herramienta colaborativa, recogida en punto, otra?
- ¿Cuenta con un procedimiento para el manejo de las devoluciones y/o logística Inversa?
- ¿Cuál es la principal dificultad que su empresa tiene en temas logísticos?
- ¿Cuenta con una política de entregas y devoluciones alineada a las condiciones de la SIC?
- ¿Cuál considera que puede ser el aporte de la CCCE, para apoyar a los comercios con las estrategias de última milla en la temporada de fin de año, EAV y /o 3 días sin IVA?

Matriz inicial de logística eCommerce

	Tiempos de entrega	Estacionalidad	calidad de servicio	automatización de los procesos	Infraestructura
Consumidor	Entrega el mismo día Entrega siguiente día Maximo 3 días Tiempos para la devolución y cambio	Cumplimiento Buenas prácticas de servicio al cliente Opciones de entrega	Empaque manipulación Devolución Cambios Forma de pago Buenas prácticas de bioseguridad Seguridad con servicios tercerizados (extender el cumplimiento de buenas prácticas a subcontratistas)	seguimiento al pedido selección de tiempo de entrega Opciones de entrega Automatización de proceso de logística inversa	Alcance regional
Gobierno	30 días (Ley 1480 2011) Indicadores CRC	2 semanas (día sín IVA - Ley 2155) Reglamentación de los días sin IVA (fechas)	Cumplimiento Calidad Política de devoluciones	Automatización de procesos en logística (PL 019 2021 Modernización del sector postal)	Restricciones a la movilidad (por parte de la autoridad local) Plan de acción de gobierno nal para mejorar corredores viales
Comercio	Cumplimiento a la promesa de valor (reputación)	Flexibilizar los tiempos de entrega día sin IVA Incremento de la flota	Paquetería de grandes dimensiones en buen estado Buenas prácticas de empaque y manipulación	Integración tecnológica Compensación de carga Centralización de información de actores logísticos en áreas de contar con una proyección de la operación	Restricciones a la movilidad (por parte de la autoridad local) Plan de contingencia en fuerza mayor
Courrier	Cumplimiento a la promesa de valor (en términos pactados con el comercio)	Interoperabilidad estacional entre OL y de carga Incremento de la flota	Indicaciones del comercio al OL para el manejo de la mercancía	Automatización del proceso Integración del proceso Estandarización de guías de transporte entre OL y comercios Compensación de carga Centralización de información de actores logísticos en áreas de contar con una proyección de la operación	Mejorar la infraestructura vial del país Seguridad Orden público Vías cerradas Plan de contingencia en fuerza mayor



Negocio



Sello de confianza

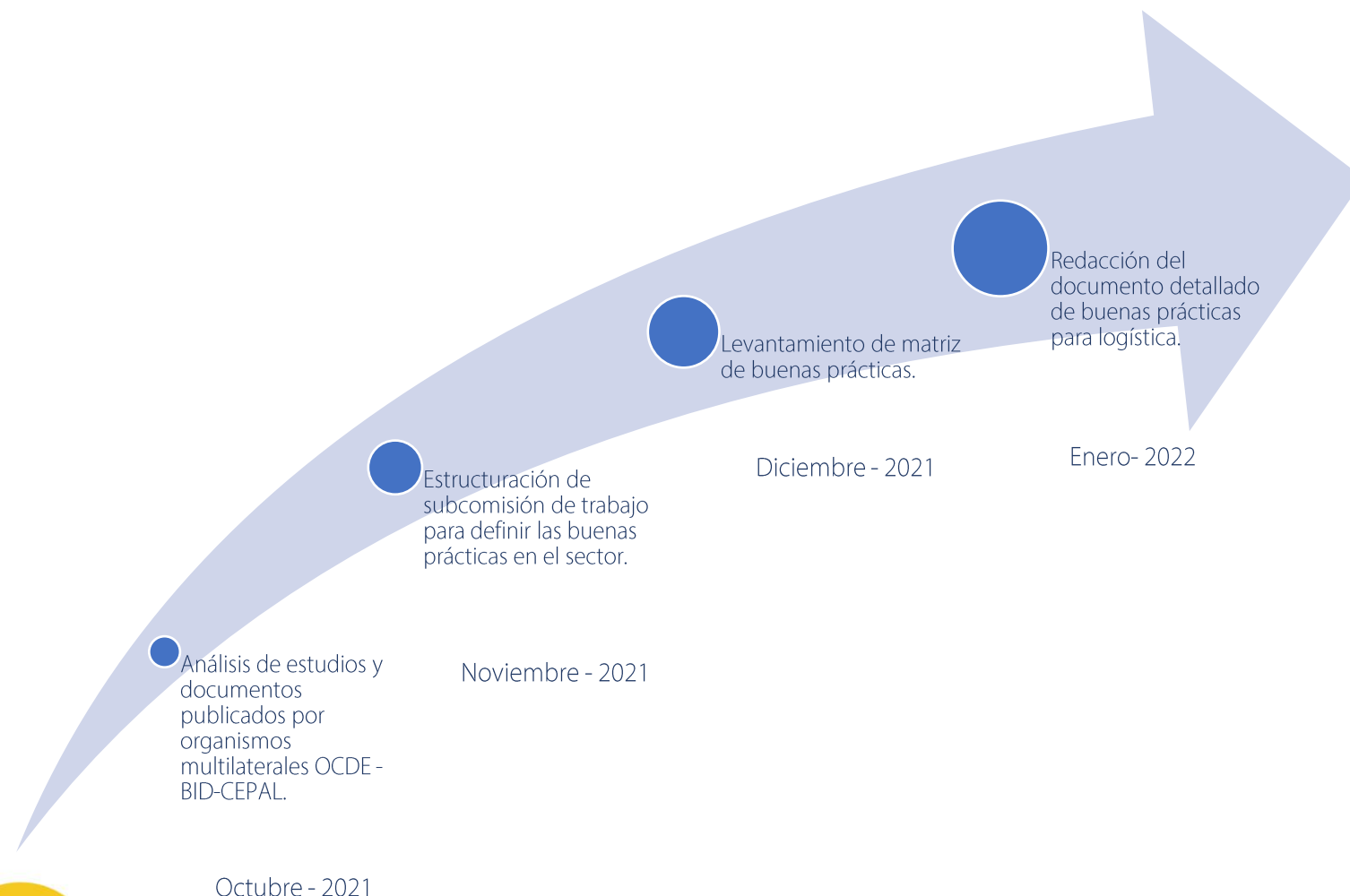


Políticas públicas



Cronograma tentativo de trabajo

**Sello de
Confianza**



- El documento final será remitido a la Comisión de Gobierno y Regulación para comentarios.
- Posteriormente será entregado a Asesor Especialista en el desarrollo de sellos de confianza, de cara a contar con un proceso de calidad que permita garantizar el seguimiento de las buenas prácticas.



¿Alguna otra
problemática?



info@cce.org.co
+57 (1) 300 4537 / +57 (320) 425 8673
Carrera 10 # 97a - 13 ofic. 304
Bogotá - Colombia

