	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>1 de 6</b>


<b>CUADRO DE CONTROL</b>				
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	DIR. NAL SEGURIDAD	Daniel Bello	20-02-2016	
<b>REVISADO POR</b>	COO	Andres Moyano	24-02-2016	
<b>APROBADO POR</b>	CEO	Bernardo Moyano	27-02-2016	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
00	00	15-02-2016	Emisión Inicial



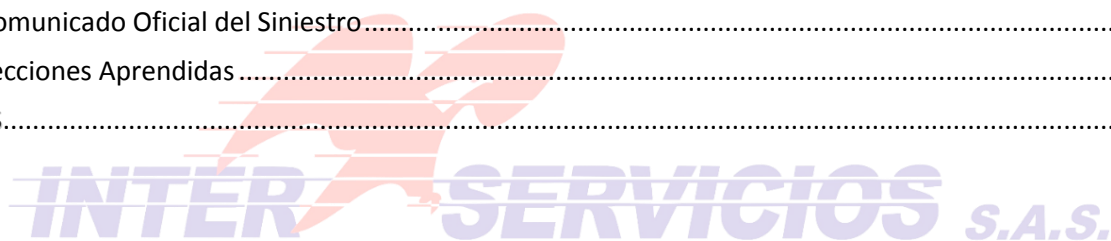
**ESPACIO EN BLANCO**

TODA COPIA MAGNÉTICA O IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SERA CONSIDERADA COMO  
"COPIA NO CONTROLADA"

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>2 de 6</b>

## Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	2
3.1 Siniestro.....	2
3.2 Incidente de Seguridad:.....	2
4. DESCRIPCIÓN: .....	3
4.1 Obtener la información completa del producto siniestrado.....	3
4.2 Enviar Comunicado/Reporte Inicial.....	3
4.3 Confirmar información de los elementos siniestrados.....	3
4.4 Certificar las cantidades, numeraciones y referencias.....	4
4.5 Reporte del Siniestro a las autoridades competentes.....	4
4.6 Establecer las causas del siniestro, debilidades y responsabilidades.....	5
4.7 Comunicado Oficial del Siniestro.....	5
4.8 Lecciones Aprendidas .....	6
4. ANEXOS.....	6



### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el manejo de siniestros presentados durante el transporte de mensajería y correspondencia, reportarlo al cliente y tomar medidas inmediatas para minimizar la comisión de ilícitos con los elementos extraviados.


### 2. ALCANCE

Aplica a toda la correspondencia y mensajería transportada por INTERSERVICIOS S.A.S en todo el territorio nacional.

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES


3.1 **Siniestro:** Avería, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas o la propiedad, y cuya materialización se traduce en una pérdida.

3.2 **Incidente de Seguridad:** Eventos indeseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y de amenazar la seguridad.


	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>3 de 6</b>

#### 4. DESCRIPCIÓN:


N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
1.	4.1 Obtener la información completa del producto siniestrado	Se captura la siguiente información completa y sin omisiones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo/Clase de Producto siniestrado</li> <li>2. Destinatario</li> <li>3. Ciudad de Entrega</li> <li>4. Direccion de entrega</li> <li>5. Telefono del cliente</li> <li>6. Numero de guía</li> <li>7. Manifiesto de mercancía</li> <li>8. Lugar del siniestro</li> <li>9. Características de empaque(Caja, bolsa,etc).</li> </ol>	Departamento de Operaciones en Coordinacion con el Departamento de Seguridad.	Departamento de Seguridad, se informa al cliente inmediatamente a través de correo electrónico, la información se extrae de la trazabilidad en el sistema, documentos físicos como manifiestos, planillas, pruebas de entrega.	Inmediato (Dentro de los primeros 30 minutos una vez ocurrido el incidente)
2.	4.2 — Enviar Comunicado/Reporte Inicial	El comunicado se enviará una sola vez con la información completa y sin omisiones de datos.	Atencion al cliente, Departamento de Operaciones, Departamento de Seguridad	Atencion al cliente área afectada	Dentro de la primera hora de ocurrido el siniestro,
3.	4.3 Confirmar información de los elementos siniestrados	Verificar la información suministrada por el cliente, confirmando datos y cantidades de los elementos siniestrados, descripción física, naturaleza de los documentos y/o elementos, valores asegurados.	Departamento de Operaciones, atención al cliente.	Correo Electronico a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinadores Centros de Operaciones, Centros de Correspondencia.</li> <li>2. Departamento de Seguridad.</li> </ol>	Dentro de las primeras 2 horas de notificados del Incidente

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>4 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
4.	4.4 Certificar las cantidades, numeraciones y referencias	Para todos los productos Verificar las cantidades, numeraciones y consecutivos empacados en la unidad de empaque siniestrada; adicionalmente para cheques: nombres de las oficinas afectadas, números de cheques y valores, para el caso de títulos valores los documentos relacionados.	Departamento de Operaciones. Coordinadores Centros de Correspondencia Departamento de Seguridad	Correo Electronico a: 1. Cliente. 2. Gerencia de Operaciones 3. Departamento de Seguridad.	Dentro de la primera hora de informado al cliente.
5.	4.5 Reporte del Siniestro a las autoridades competentes	<p><b>Para Cheques y Títulos Valores:</b> Debe Instaurarse Denuncia en la Fiscalía General de la Nación y Aviso de prensa (acuerdo requerimiento del cliente).</p> <p><b>Para Documentos y correspondencia de menor cuantía.</b>  Denuncio en la pagina de Internet de la Policia Nacional</p>	Departamento de Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denuncio preliminar en la pagina de Internet de la Policia Nacional.</li> <li>2. El denuncia de la Fiscalía General de la Nación de forma presencial (sujeto a la naturaleza del siniestro hurto, atraco y cuantía) en los formatos oficiales respectivos.</li> <li>3. Aviso de prensa en periódico de amplia circulación a nivel Nacional (acuerdo Requerimiento del cliente).</li> <li>4. Modelos aviso de prensa perdida de cheques y títulos valores</li> </ol> <p><b>AVISO IMPORTANTE</b></p> <p>Se informa a la ciudadanía que las siguientes chequeras-cheques pertenecientes al banco XXXX Oficina XXXX fueron hurtadas al</p>	De forma inmediata una vez se tenga el consolidado de los elementos siniestrados.

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>5 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
				<p>transportador, por tanto carecen de toda validez.</p> <p>OFICINA CUENTA No. NUMERACION XXXXX XXXXX Del xxx al xxxx</p> <p>Favor abstenerse de negociar con ellas, cursa investigación penal.</p>	
6.	4.6 Establecer las causas del siniestro, debilidades y responsabilidades	<p>1. Se establece las condiciones de modo, tiempo y lugar de ocurrido el siniestro.</p> <p>2. Se establece el punto del proceso donde se presento la novedad.</p> <p>3. Se cita a diligencia de descargos al funcionario encargado de los elementos al momento de presentarse el siniestro.</p> <p>4. Se hace visita de campo, se consultan las herramientas que puedan aportar informacion como videos de cámaras de seguridad, entrevistas.</p>	Departamento de Seguridad.	Acta diligencia de Descargos en las instalaciones del Departamento de Seguridad.	Inmediato una vez se establece el siniestro.
7.	4.7 Comunicad o Oficial del Siniestro	Se Comunica oficialmente al cliente sobre la ocurrencia del siniestro aportando los originales de las respectivos denuncios y avisos de prensa.	Departamento de Seguridad.	Carta oficial en papel membreteado	Dentro de las 6 horas siguientes a la confirmacion de informacio

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>6 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
					n por parte del área de empaque.
8.	4.8 Lecciones Aprendidas	Registrar las lecciones aprendidas sobre el estudio de casos para establecer mecanismos de prevención	Director de Seguridad Gerente Operaciones Director de Proyectos	Informe de analisis de casos.	Según análisis de caso

Nota:

Para los denuncios en horarios no laborales se hace un preliminar por pagina web.

- <http://webrp.policia.gov.co/publico/Constancia.aspx>

#### 4. ANEXOS

- Registro de lecciones aprendidas

