	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el manejo de incidentes y/o siniestros presentados durante el transporte especial de pasajeros, transporte de mensajería, carga y correspondencia, para el reporte y gestión de los mismos con las partes interesadas de la organización.

2. ALCANCE

Aplica para los incidentes y siniestros del transporte especial de pasajeros, transporte de mensajería, carga y correspondencia transportada por la Organización en todo el territorio nacional.


3. DEFINICIONES:

- **Siniestro:** Avería, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas o la propiedad, y cuya materialización se traduce en una pérdida.
- **Incidente de Seguridad:** Eventos indeseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y de amenazar la seguridad.
- **Indemnizaciones:** Por pérdida, expoliación o avería de los envíos de correspondencia y mensajería: proceso de reposición en caso de siniestro en los términos de ley y los que apliquen de acuerdo con la Ley 1369 de 2009.


4. DESARROLLO

4.1 Desarrollo procedimiento para correspondencia bancaria y productos financieros:


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1.	Obtener la información completa del producto siniestrado: Se captura la siguiente información completa y sin omisiones: <ul style="list-style-type: none"> - Tipo/Clase de Producto siniestrado - Destinatario - Ciudad de Entrega - Dirección de entrega - Teléfono del cliente - Número de guía - Manifiesto de mercancía - Lugar del siniestro - Características de empaque (tula, bolsa de seguridad, sobre, etc.). 	Área de Operaciones, área comercial en coordinación con el Área de Seguridad.	Se informa al cliente inmediatamente a través de llamada vía celular, correo electrónico, la información se extrae de la trazabilidad en el sistema, documentos físicos como manifiestos, planillas, pruebas de entrega, indagaciones	Inmediato, una vez enterados de la ocurrencia del incidente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
			personal involucrado.	
2.	Enviar Comunicado/Reporte Inicial: El comunicado se enviará una sola vez con la información completa y sin omisiones de datos.	Area SAC, en coordinación con el Área de Seguridad.	Correo electrónico a los contactos autorizados por el cliente, en este comunicado se solicita la emisión de la orden de no pago para productos financieros susceptibles a fraudes, se solicita descripción detallada de los productos siniestrados.	Dentro de los primeros treinta minutos.
3.	Confirmar información de los productos siniestrados: Verificar la información suministrada por el cliente, confirmando datos y cantidades de los productos siniestrados, descripción física, naturaleza de los documentos y/o elementos, valores asegurados.	Area SAC en coordinación con el Área de Seguridad.	Correo Electrónico a: Contactos autorizados por el cliente sobre correo inicial.	Dentro de la primera hora. <i>(si la novedad se registra fuera de horarios laborales, se refuerza la gestión a través de llamadas a líneas celulares, quedando atentos a la recopilación de la información a la primera hora laboral del día hábil siguiente.)</i>
4.	Verificaciones de campo, establecer causas del siniestro: Se realiza labor de campo para establecer las versiones iniciales, trabajos de campo, entrevistas, consultas CCTV, tendientes a establecer lo sucedido, búsqueda de evidencias, diligencias de descargos.	Área de Seguridad. Área de Operaciones.	Documentos internos: actas de diligencias de descargos, pruebas de polígrafo, evidencias fotográficas, CCTV	Dentro de las 24 horas hábiles posteriores.
5.	Reporte del Siniestro a las autoridades competentes: En caso de comisión de un delito (atracó, hurto), se instaura denuncia ante la fiscalía General de la Nación. En caso de pérdidas, el responsable del hecho, instaura declaración	Área de Seguridad.	Actas Declaración juramentada. Acta denuncia con el (NUNC) Número único de noticia criminal, para este	Dentro de las 48 horas hábiles posteriores.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
	juramentada ante notario público, quien bajo la gravedad de juramento declara las condiciones en que se registró la pérdida.		caso INTER SERVICIOS e INTERSERVICE, quedan atentos a que la Fiscalía general de la Nación suministre este documento.	
7.	Comunicado Oficial del Siniestro Se comunica oficialmente al cliente sobre la ocurrencia del siniestro aportando los originales de los respectivos denuncios y avisos de prensa.	Area SAC en coordinación con el área de Seguridad.	Informe operativo del Departamento de Seguridad.	Dentro de las 24 horas (Si a la fecha de entrega del informe no se tiene el NUNC de la Fiscalía, se suministra el número de incidente que suministra la página oficial de la Fiscalía General de la Nación)
8.	Indemnizaciones de acuerdo con la Ley: Se analizan las características del siniestro (pérdida, expoliación o avería de algún envío) para identificar escenarios de indemnización en el marco de los numerales e) , i) , ii) del Art. 25 de la Ley 1369 de 2009	Departamento de Seguridad y Área de Servicio al Cliente	Comunicación Formal al cliente confirmando o no la aplicación de la indemnización dispuesta por la Ley y/o establecida en los Acuerdo de Nivel de Servicio.	Según análisis de caso y como se defina con el cliente

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

4.2 Desarrollo del procedimiento aplicado para mercancía de carga liviana y otras.


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Reporte de Novedad: Una vez se presenta la novedad operativa, se deberá dar reporte al área de seguridad la cual deberá obtener la información completa del servicio involucrado, recopilando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo/Clase de servicio y/o unidad afectada. Destinatario Ciudad de Entrega Dirección de entrega Telefono del cliente Número de guía y/o Manifiesto de mercancía Lugar de la novedad. Características de empaque (Caja, bolsa de seguridad, muebles entre otros). 	<p>Área de Operaciones.</p> <p>Centros de correspondencia.</p> <p>Área de Seguridad.</p> <p>Colaboradores involucrados.</p>	<p>Correo electrónico/ Whatsapp/ Llamada telefónica.</p>
2	<p>Reporte Inicial a partes interesadas: Una vez realizado el levantamiento de la información inicial, se procede con la generación de reporte preliminar a las partes interesadas.</p>	<p>Área de Seguridad.</p> <p>Correo electrónico/ Whatsapp/ Llamada telefónica.</p>	<p>Correo electrónico/ Whatsapp/ Llamada telefónica.</p>
3	<p>Investigación del siniestro: Para la investigación del incidente y/o siniestro de debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar de ocurrido el siniestro. ▪ Establecer el punto del proceso donde se presentó la novedad. ▪ Realizar la indagación con los colaboradores involucrados. ▪ De ser necesario realizar visita de campo, se consultan las herramientas que puedan aportar información como cámaras de seguridad, entrevistas entre otras. 	<p>Área de Seguridad.</p> <p>Servicio y atención al cliente</p>	<p>GS-FOR-019 Formato informe operativo.</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

	<ul style="list-style-type: none"> En las instalaciones apoyo con el circuito cerrado de televisión CCTV, GPS, trazabilidad en el sistema entre otros. 		
4	<p>Reporte del siniestro a las autoridades competentes o terceros involucrados: Una vez realizada la investigación, de acuerdo a la naturaleza del siniestro se puede proceder con los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> El denuncia de la Fiscalía General de la Nación por la página web (sujeto a la naturaleza del siniestro hurto, atraco). Generación de Declaración juramentada ante notario (de acuerdo requerimiento del cliente). Aviso de prensa en periódico de amplia circulación a nivel Nacional (de acuerdo al requerimiento del cliente). 	Área de Seguridad.	SPOA Dec. Juramentada
6	<p>Informe Operativo: Se comunica oficialmente al cliente sobre la ocurrencia del siniestro y/o incidente aportando los originales de las respectivos denuncias si aplica, al igual que el informe operativo. Nota: Producto del proceso de investigaciones puede generar trámite de indemnización el cual deberá ser gestionado por el área de servicio al cliente de acuerdo al los parámetros establecidos en el Instructivo para el trámite de indemnizaciones.</p>	Área de Seguridad.	GS-FOR-019 Formato informe operativo.

4.3 Desarrollo del procedimiento aplicado para servicio de transporte especial

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Reporte de Novedad: Una vez presentada la novedad el conductor debe reportar de manera inmediata a su jefe directo y/o al departamento de seguridad en donde se activará el plan de emergencias generalizado de manera transversal con el área de PESV	<p>Área de Operaciones.</p> <p>Área de Seguridad.</p> <p>Área Pesv</p>	<p>Correo electrónico/ Whatsapp/ Llamada telefónica.</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024


5 CONSIDERACIONES ADICIONALES:

- Los incidentes asociados a Riesgo público, deberán ser reportados al área de seguridad y salud en el trabajo.
- Todo siniestro reportado deberá contar con su respectivo informe operativo o cierre de gestión avalado por el cliente.

6 PRINCIPIO DE INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS (Correspondencia)

En cumplimiento de todos los procedimientos de ley y las disposiciones que al particular se expresan en la Ley 1369 de 2009 y 1581 de 2012 la Organización, aclara y establece que:

- a) Debemos asegurar la salvaguarda y seguridad de los datos personales para garantizar que los datos suministrados por sus usuarios sean utilizados para la correcta prestación del servicio.
- b) Los datos personales no podrán ser usados para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por las compañías Interservicios S.A.S e Interservice S.A, salvo que medie autorización expresa y escrita del usuario.
- c) Los clientes y usuarios de los servicios postales que ofrecemos, tienen derecho al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones. En esa medida, al ser los servicios postales una forma a través de la cual las personas logran comunicarse entre sí, es claro que el secreto de dicha comunicación no puede ser violado por nuestras empresas.
- d) Por tal motivo, nuestras empresas INTER SERVICIOS S.A.S e INTERSERVICE S.A deben garantizarles a sus clientes y usuarios la seguridad de su red postal, con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que curse a través de ella y sus datos personales.
- e) Las interceptaciones o la apertura de los envíos postales sólo pueden llevarse a cabo cuando exista orden judicial o administrativa que así lo ordene.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VERSIÓN:005
		FECHA: 16/12/2024

7 FORMATOS ASOCIADOS:

- **GS-FOR-019** Formato informe operativo.
- **GS-FOR-020** Formato registro novedades-incidentes

8 CONTROL DEL PROCEDIMIENTO.

VERSIÓN	ITEMS	DESCRIPCIÓN	FECHA
0	Todo	Creación del procedimiento.	10/05/2023
1	Todo	Revisión General del documento, ajustes SIG.	20-03-2019
2	Todo	Revisión General del Documento, ajustes SIG.	04-06-2020
3	Todo	Se agrega flujo interno de indemnizaciones N° 5.2.	22-10-2021
3	Todo	Actualización General de Políticas.	22-02-2022
4	Todo	Se actualiza procedimiento de incidentes y siniestros, se establece numeral 4.1 y 4.2.	18/07/2023
5	Todo	Revisión General del documento.	16/12/2024

9 FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de Calidad	Analista de Seguridad	Director de Seguridad