

	<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 8</b>

<b>CUADRO DE CONTROL</b>				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
<b>ELABORADO POR</b>	DIR. NAL SEGURIDAD / LIDER CALIDAD Y RIESGO	Daniel Bello / Giovanni Aldo Rodriguez	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>			
VERSIÓN	REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	00	15-02-2016	Emisión Inicial
01	01	18-12-2018	Actualización procedimientos indemnizaciones

  
**INTERSERVICIOS S.A.S.**  
 MARCA LA DIFERENCIA

ESPACIO EN BLANCO

	<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 8</b>

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

## Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
3.1 Siniestro .....	3
3.2 Incidente de Seguridad:.....	3
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.....	4
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 .....	6
5. Tramite de Indemnizaciones .....	6
5.1 Medios de Recepcion de Solicitud de Indemnizaciones.....	7
6. Principio de Inviolabilidad de los envios .....	8

### 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.

Requisitos básicos para tramie o solicitud de indemnizaciones

### 2. ALCANCE

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

	<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 8</b>

### 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.
- 3.3 **Indemnización:** Suma de dinero que están obligadas a pagar las empresas de la Organización, prestadoras del servicio de mensajería expresa, según las formulas de liquidación establecidas por la ley, en los casos en que se presenta una falla del servicio que afecte el interés del remitente por que se entregue su envío. El pago de su suma establecida tiene carácter de indemnización fija, es decir la empresa reconoce mediante indemnización la falla en el servicio prestado y no el valor de la mercancía o bien que se encontraba contenida en el envío.

### 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. Dirección 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 Coordinación 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.	Atención al cliente, Departamento de Operaciones,	Atención al cliente área afectada	Dentro de la primera hora de

	<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 8</b>

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
			Departamento de Seguridad		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: 1. Coordinadores Centros de Operaciones, Centros de Correspondencia. 2. Departamento de Seguridad.	Dentro de las primeras 2 horas de notificados del Incidente
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	<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).  <b>Para Documentos y correspondencia de menor cuantía.</b>  Denuncio en la pagina de Internet de la Policia Nacional	Departamento de Seguridad	1. Denuncio preliminar en la pagina de Internet de la Policia Nacional. 2. El denuncia de la Fiscalía General de la Nación de forma presencial (sujeto a la naturaleza del siniestro hurto, atraco y cuantia) en los formatos oficiales respectivos. 3. Aviso de prensa en periódico de amplia circulación a nivel Nacional (acuerdo Requerimiento del cliente).	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>	5 de 8

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
				<p><b>4.</b> Modelos aviso de prensa perdida de cheques y títulos valores</p> <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 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</p>	Departamento de Seguridad.	Acta diligencia de Descargos en las instalaciones del Departamento de Seguridad.	Inmediato una vez se establece el siniestro.

	<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 8</b>

N°	ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)	PLAZO
		de cámaras de seguridad, entrevistas.			
7.	4.7 Comunicación 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 confirmación de información 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>

## 5. TRAMITE INDEMNIZACIONES

En cumplimiento de los parámetros establecidos por la Ley, nuestras compañías como primera medida: cancelaran a los clientes (remitente) el valor de la indemnización dependiendo del servicio contratado o prestado y para tal efecto aplicarán las siguientes reglas de indemnización:

1. Servicio de correo urgente (diligencia): La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el cliente.
2. Envío con valor declarado: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el cliente.

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>7 de 8</b>

3. Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el cliente, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.
4. Servicio de mensajería expresa con destino internacional (tercerizado con un proveedor especializado): La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.
5. Salvo disposiciones o características especialmente negociadas con algún cliente por el tipo de envío, la indemnización siempre se aplicara sobre lo que cuesta el envío o sobre lo que cuesta la reposición de los documentos perdidos, expoliados o averiados y nunca sobre el valor real o comercial de los mismos.
6. Las Solicitudes de Indemnización por pérdida, expoliación o avería de envíos nacionales deberán ser presentadas por el cliente (remitente) dentro de los 10 días calendario siguiente a la entrega para distribución del objeto postal.
7. Las Solicitudes de Indemnización por expoliación o avería de envíos nacionales deberán ser presentadas por el (destinatario) dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
8. Las Solicitudes de Indemnización de envíos internacionales se deben presentar máximo 6 meses posterior a la entrega para distribución
9. La atención, estudio de reconocimiento y eventual pago de una indemnización será de (30) días hábiles a partir de la fecha de radicación las mismas.

### 5.1 MEDIOS DE RECEPCIO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES

Por el carácter Cooperativo del servicio de mensajería expresa prestado por nuestras compañías, el primer contacto se debe hacer a través del Técnico de Servicio al Cliente asignado, quien lo atenderá en el horario y disponibilidad previamente acordado de acuerdo con las características y logística de cada cliente de manera:

- Personal ; Con el Técnico de Servicio al Cliente acercándose a la Dirección General en Bogotá a la Calle 17ª No. 68 D 04 o a cualquiera de las sedes operativas de la compañía a nivel nacional.
  - Telefónica; Con la línea telefónica del Técnico de Servicio al Cliente o al conmutador 7459870
  - Escrita; Entregando la comunicación al Técnico de Servicio al Cliente o dirigiendo su documento a la Dirección General en Bogotá
  - Por Internet: A través de las páginas web de cada una de las compañías, en el espacio especialmente diseñado para radicación de los reclamos y/o solicitudes.
- [servicliente@interserviciosas.co](mailto:servicliente@interserviciosas.co) / : [www.Interserviciosas.com](http://www.Interserviciosas.com)  
- [servicliente@interservice.com.co](mailto:servicliente@interservice.com.co) / [www.Interservice.com.co](http://www.Interservice.com.co)

Los recursos que proceden en contra de las decisiones tomadas por parte de las compañías de la Organización: Interservicios s.a.s e Interservice s.a (respuesta PQR / Indemnizaciones) plazos para interponerlos y canales ante los cuales se deben presentar son los siguientes:

	<b>PROCEDIMIENTO INCIDENTES &amp; SINIESTROS</b>		Página
	Vigencia a partir de: <b>20-02-2016</b>	Código <b>P-GS-05-00</b>	<b>8 de 8</b>

- Recurso de Reposición: El plazo para interponerlo es de cinco (5) días y se presentan ante el área o proceso que origina la decisión.
- Recurso de Apelación: el plazo para interponerlo es de cinco (5) días y se presenta ante el superior jerárquico, que en este caso es la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 6. PRINCIPIO DE INVOLABILIDAD DE LOS ENVIOS(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:

- 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.
- 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.
- 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.
- Por tal motivo, nuestras empresas Interservicios 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. Las interceptaciones o la apertura de los envíos postales sólo pueden llevarse a cabo cuando exista orden judicial o administrativa que así lo ordene.