

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021

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 Las compañías de la Organización INTERSERVICIOS S.A.S e INTERSERVICE S.A. 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


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PLAZO
1.	Obtener la información completa del producto siniestrado.	Se captura la siguiente información completa y sin omisiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo/Clase de Producto siniestrado 2. Destinatario 3. Ciudad de Entrega 4. Dirección de entrega 5. Teléfono del cliente 6. Número de guía 7. Manifiesto de mercancía 8. Lugar del siniestro 9. Características de empaque(Caja, bolsa,etc). 	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.	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 ocurrido el siniestro,

ELABORO: ANALISTA DE CALIDAD	REVISO: DIRECTOR DE SEGURIDAD	APROBO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO
--	---	---

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PLAZO
			Departamento de Seguridad		
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.	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.	Reporte del Siniestro a las autoridades competentes	<p>Para Cheques y Títulos Valores: Debe Instaurarse Denuncia en la Fiscalía General de la Nación y Aviso de prensa (acuerdo requerimiento del cliente).</p> <p>Para Documentos y correspondencia de menor cuantía.</p> <p>Denuncio en la pagina de Internet de la Policia Nacional</p>	Departamento de Seguridad	<p>1. Denuncio preliminar en la pagina de Internet de la Policia Nacional.</p> <p>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.</p> <p>3. Aviso de prensa en periódico de amplia circulación a nivel Nacional (acuerdo Requerimiento del cliente).</p> <p>4. Modelos aviso de prensa perdida de cheques y títulos valores</p> <p>AVISO IMPORTANTE Se informa a la ciudadanía que las siguientes chequeras-</p>	De forma inmediata una vez se tenga el consolidado de los elementos siniestrados.

ELABORO: ANALISTA DE CALIDAD	REVISO: DIRECTOR DE SEGURIDAD	APROBO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO
--	---	---

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PLAZO
				cheques pertenecientes al banco XXXX Oficina XXXX fueron hurtadas al transportador, por tanto carecen de toda validez. OFICINA CUENTA No. NUMERACION XXXXX XXXXX Del xxx al xxxx Favor abstenerse de negociar con ellas, cursa investigación penal.	
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.	Comunicado 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 informacion por parte del área de empaque.
8.	Indemnizaciones de acuerdo con la Ley	Se analizan las características del sinistro (perdida, expoliación o averia 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 Area 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
9.	Lecciones Aprendidas	Registrar las lecciones aprendidas sobre el estudio de casos para establecer mecanismos de prevención	Director de Seguridad Gerente Operaciones	Informe de analisis de casos.	Según análisis de caso

ELABORO: ANALISTA DE CALIDAD	REVISO: DIRECTOR DE SEGURIDAD	APROBO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO
--	---	---

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PLAZO
			Director de Proyectos		

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 1369 en su Art. 25 , 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.
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.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANALISTA DE CALIDAD	DIRECTOR DE SEGURIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021

5.1 MEDIOS DE RECEPCION DE SOLICITUD DE INDEMNIZACION

Por el carácter Cooperativo del servicio de mensajería individual 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 443 78 60.
- 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 las reclamaciones y/o solicitudes.

- serviciante@interserviciosas.com / : www.Interserviciosas.com

- serviciante@interservice.com.co / 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:


- Recurso de Reposición: El plazo para interponerlo es de cinco (5) días y se presenta 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 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.

ELABORO:	REVISÓ:	APROBO:
ANALISTA DE CALIDAD	DIRECTOR DE SEGURIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GS-PRO-005
	PROCEDIMIENTO REPORTE INCIDENTES Y SINIESTROS	VER:003
		FECHA: 22/10/2021

- 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 cliente 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 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.
- e) Las interceptaciones o la apertura de los envíos postales sólo pueden llevarse a cabo cuando exista orden judicial o administrativa que así lo orden.

7. CONTROL DEL PROCEDIMIENTO.

VERSIÓN No.	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIÓN REALIZADA
0	Coordinador de calidad y procesos	Director de Seguridad	Director Administrativo	15-02-2016	Creación de procedimiento.
1	Coordinador de calidad y procesos	Director de Seguridad	Director Administrativo	20-03-2019	Revision General del Documento, ajustes SIG
2	Coordinador de calidad y procesos	Director de Seguridad	Director Administrativo	04-06-2020	Revision General del Documento, ajustes SIG
3	Analista de calidad	Director Administrativo	Director Administrativo	22-10-2021	Actualizacion PBX.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANALISTA DE CALIDAD	DIRECTOR DE SEGURIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO