	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 1 de 6	


ANEXO No.001.

TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES.

Para La Cooperativa de Transportadores El Motilón Limitada – COOPTMOTILON LTDA tiene como política siempre dar lo mejor, por lo cual su objetivo como operador postal es entregar en perfectas condiciones el objeto postal, sin ningún tipo de daño, avería o expoliación ni al objeto, ni al embalaje, por tal razón, además de las indemnizaciones previstas en la Ley Postal y con el fin de garantizar la seguridad de los objetos postales, es necesario establecer un procedimiento en caso de avería.


Los procesos formales de tratamiento para los paquetes postales en pro de su respectiva seguridad y a fin de evitar incidentes en la red postal, son:

- En primer lugar, el usuario realiza la solicitud del servicio entregando el objeto postal, el cual es revisado por el funcionario del operador postal quien lo evalúa a fin de determinar el estado como fue recibido.
- cuando hay una avería en el objeto postal mismo o en el embalaje se procede a inspeccionarlo a fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido.
 - Si la avería se produce únicamente en el embalaje se puede cambiar el empaque o repararlo y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas son registradas en las novedades de seguimiento del paquete postal y en el sistema como parte de la información materia del rastreo y procedemos a comunicar de inmediato al remitente personalmente o por medio telefónico las observaciones encontradas en el objeto postal.
 - Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, igualmente este evento lo registramos como parte de la información materia del rastreo y le informaremos de inmediato al remitente personalmente o telefónicamente lo más expedito posible con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto postal en el estado en que se encuentre, adoptándose devolver al remitente o encaminar el envío para su distribución al destinatario con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009.

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 2 de 6	

Respecto a la avería de los objetos postales transportados están relacionadas por lo general por la deficiencia del embalaje, por tal razón dentro de las obligaciones del remitente es la entrega del objeto postal al transportador debidamente embalado y rotulado, ya que si el remitente no cumple con esta obligación debe indemnizar los daños que esto produzca.

- Bajo la decisión del usuario, se procede a encaminar el envío para su distribución al destinatario, para lo cual se rotula y registra en el sistema con la información completa materia del rastreo, y se asigna al vehículo y horario más próximo para la ruta solicitada.
- Se realiza la respectiva entrega para su revisión al transportador quien procederá a llevarlo a la oficina de destino.
- Se realiza la respectiva entrega por parte del transportador a la oficina destino del operador postal en donde se procede a realizar su respectiva en donde se evalúa a fin de determinar el estado como fue recibido y a registrarlas en el sistema.
- Si se presenta avería en el objeto postal mismo o en el embalaje se deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente, con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido.
 - Si la avería se produce únicamente en el embalaje se puede cambiar el empaque o repararlo y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas son registradas en las novedades de seguimiento del paquete postal y en el sistema como parte de la información materia del rastreo y procedemos a comunicar de inmediato al remitente por medio telefónico las observaciones encontradas en el objeto postal.
 - Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, igualmente este evento lo registramos como parte de la información materia del rastreo y le informaremos de inmediato al remitente telefónicamente lo más expedito posible con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto postal en el estado en que se encuentre, adoptándose devolver al remitente y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 o encaminar el envío para su distribución

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLEABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 3 de 6	

al destinatario con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009.

Por otro lado, respecto al embalaje de los objetos postales en caso de avería, también es responsabilidad del operador postal indemnizar por las averías que puedan surgir del transporte.

Para que se haga efectiva dicha indemnización hay que tener en cuenta las siguientes reglas:

1. Cuando la avería sea tal que inutilice el objeto postal, dicha avería equivale según lo establecido en el código de comercio a pérdida. En este caso se deberá indemnizar el valor declarado por quien envía la carga que se dañó, es decir, el valor que declaró el remitente de la mercancía.
2. Cuando dentro de los objetos postales transportados haya algunos daños, es obligación del destinatario de la carga recibirlas a menos de que fueren de las que componen un juego o conjunto.
3. Por último puede darse el caso de que las mercancías solo hayan sido afectadas de manera leve, en esta situación es obligación del destinatario recibirlas, pero, es deber cubrir el valor del daño en forma proporcional.


Estas reglas se encuentran establecidas en el artículo 1032 del código de comercio el cual establece lo siguiente:

“El daño o avería que haga inútiles las cosas transportadas, se equiparará a pérdida de las mismas. Hallándose entre las cosas averiadas algunas piezas ilesas, el destinatario estará obligado a recibirlas, salvo que fuere de las que componen un juego.

En los demás casos de daño o avería, el destinatario deberá recibirlas y el transportador estará obligado a cubrir el importe del menoscabo o reducción, en forma proporcional y conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.”

Cuando el remitente no declare el valor de las mercancías o cuando esta haga una declaración inexacta del valor de los objetos postales; solo estaremos obligados en caso de inutilización del objeto postal a pagar el valor asegurado o declarado al momento de la solicitud del servicio por el remitente.

Como operador de los servicios postales se cancela al usuario remitente el valor de la indemnización del servicio postal contratado, para tal efecto aplicarán las siguientes reglas de indemnización:

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 4 de 6	

Servicio de mensajería expresa: 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 un (1) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

En caso de que el usuario remitente considere que tiene derecho al pago de una indemnización, tendrá el derecho de presentar la solicitud de reconocimiento y pago ante el operador de servicios postales.

La solicitud de indemnización que presente un usuario debe estar acompañada de la copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía, o prueba de entrega.


En los casos en los que el usuario no conserve el anterior documento, deberá manifestarlo en la solicitud de indemnización, ya que en dicho caso estaremos obligados a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente.

Los usuarios que hayan presentado PQR o solicitudes de indemnización, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado de su trámite, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado por el operador al momento de la presentación de PQR o de la solicitud de indemnización.

Para tal efecto, La Cooperativa de Transportadores El Motilon Limitada – COOPTMOTILON LTDA Dispone de los mecanismos necesarios que permiten dicha consulta, haciendo uso de la página web, del correo cooptmotilon15@yahoo.com, pqr@cooptmotilon.com.co, la línea de atención al usuario 5684015 ext. 102 y en la secretaria de la empresa ubicada en la carrera 9ª No.2-127 Barrio El Camellon del municipio de Pamplona (N/S).

Para responder las peticiones, quejas y reclamos o solicitudes de indemnización se tienen un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término es susceptible de ampliación para la práctica de pruebas, en caso de que éstas sean necesarias y previa motivación por parte del operador.

Si no se atiende dentro del término de quince (15) días hábiles las peticiones, quejas, recursos de reposición o solicitudes de indemnización presentados por los usuarios, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, lo que significa que el reclamo, recurso o solicitud de indemnización ha sido resuelto de manera favorable al usuario.

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 5 de 6	

Contamos con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio para materializar sus efectos, esto es, para otorgar la favorabilidad de las pretensiones. Sin embargo, si se incumple la obligación y no reconoce los efectos, el usuario mantendrá su derecho a reclamarlo en cualquier momento. Asimismo, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que aquella ordene al operador el reconocimiento de los efectos del silencio.

Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.


La Cooperativa de Transportadores El Motilon Limitada – COOPTMOTILON como operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en la ley.

En caso de ser procedente la indemnización, se deberá realizar el pago máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Para tal efecto, señalaremos el procedimiento mediante el cual se atenderán las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones.

INVIOABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES

Con el fin de evitar la invioabilidad de los paquetes postales, la empresa tiene políticas de seguridad que son indispensables para evitar esta situación:

1. Se realizan controles y procesos de confidencialidad de tal forma que no sea vulnerable los datos personales del dueño del paquete postal; en ninguna parte de la red postal no puede haber intersección, violación o saqueos de los envíos postales a excepción de las autoridades competentes que estimen la revisión de algún envío postal.

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES	Versión 01	P-GS-05
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 6 de 6	

2. Para lo anterior se cuenta con personal profesional, idóneo y de confianza en todo el proceso logístico que tenga él envío, y se entrega al cliente final.
3. Solo el cliente y la empresa tiene conocimiento de sus envíos.
4. Se realiza inspección visual del paquete antes de su entrega.
5. Se cuenta con un sistema de seguridad con grabación 24 horas en las bodegas de origen y destino; con el fin de monitorear el paquete postal.
6. La empresa cuenta con un sistema de vigilancia y GPS en los vehículos donde se transporta los envíos postales.
7. Los paquetes postales están perfectamente rotulados y encintados con el fin de que no haya viabilidad del mismo; en caso de tener un empaque o rotulo diferente al inicial, se realiza el proceso de inspección.