



PROCESO FORMALE DE TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES.

Para **UNO A DATASERVICIOS S.A.S.**, nuestra política es que el objeto postal lo debemos entregar en perfectas condiciones, 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 para evitar incidentes de seguridad en la red postal en cuanto a averías que tenemos en **UNO A DATASERVICIOS S.A.S.** son:

- En primer lugar, cuando hay una 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.
- En segunda instancia, 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 como parte de la información materia del rastreo y posteriormente nos comunicaremos de inmediato al remitente a través de medio telefónico o por email.

- 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 por email 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 y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

Cada proceso o estatus se verifica que el paquete postal este en óptimas condiciones, cualquier anomalía es reportado en el punto que se detecta con el fin de tomar los correctivos necesarios y verificación del proceso.

Es necesario que el usuario (cliente) realice el reclamo por perdida o avería de los objetos postales en el momento en que los reciba siempre y cuando la avería sea notoria a simple vista, cuando la avería o la perdida no se note a simple vista, el destinatario podrá recibirla, pero con la condición de que se haga su reconocimiento, dentro de los tres días siguientes a su entrega.

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 de los paquetes postales al transportador debidamente embalado y rotulado, ya que si el remitente no cumple con esta obligación debe indemnizar los daños que esto produzca.

Por otro lado respecto al embalaje de los objetos postales en caso de avería, también es responsabilidad del operador postal que a sabiendas de la deficiencia del embalaje se hizo cargo de transportarlas.

En nuestro contrato de transporte de los objetos postales se manifiesta que es obligación nuestra 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 declaro el remitente de la mercancía.
2. Cuando dentro de los objetos postales transportados hayan 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 pagar el ochenta por ciento del valor probado que tuviera del objeto postal al momento en que debía entregarse al destinatario.

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

- 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 dos (2) 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, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.

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. No se podrá exigir la presentación de documentos adicionales.

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, UNO A DATASERVICIOS S.A.S.



Dispone de los mecanismos necesarios que permiten dicha consulta, haciendo uso de la página web y de la líneas de atención al usuario.

Las decisiones adoptadas por UNO A DATASERVICIOS S.A.S en relación con las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, contiene lo siguiente:

1. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.
2. Descripción detallada de las actuaciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos.
3. Razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión.
4. Recursos que proceden contra la decisión.
5. Forma y plazo para la presentación de los recursos.

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.

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, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

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.

UNO A DATASERVICIOS S.A.S. 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 inviolabilidad 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.

2. Para lo anterior se cuenta con personal profesional, idóneo y de confianza en todo el proceso logístico que tenga el 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. Los paquetes postales están perfectamente rotulados y encintados con el fin de que no haya viabilidad del mismo; en caso de tenga un empaque o rotulo diferente al inicial, se realiza el proceso de inspección.

UNO A DATASERVICIOS.
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.