	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOABILIDAD DE ENVIOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

1. OBJETIVO


Garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales de los usuarios, la información que curse a través de ella y los datos personales de los usuarios.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios prestados por PROING SA como operador postal en pro de la inviolabilidad de los envíos postales.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Avería:** Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto.
- 3.2. **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- 3.3. **Código Único Numérico -CUN:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQRS o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQRS o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.
- 3.4. **Expoliación:** Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.
- 3.5. **Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.
- 3.6. **Pérdida:** Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.
- 3.7. **Petición, queja o reclamo, y recurso -PQRS-:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- 3.8. **Operador postal:** Un operador de servicios postales es la persona jurídica habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal. Los operadores de servicios postales pueden tener tres categorías:
 - Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
 - Operador de Mensajería Expresa.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

· Operador de Servicios Postales de Pago

- 3.9. Operador de Servicio de Mensajería Expresa:** Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta 5 kilogramos.
- 3.10. Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales a un destinatario.
- 3.11. Servicio postal:** Se entiende por servicios postales, el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales. Los Servicios Postales se encuentran reglamentado por la Ley 1369 de 2009.
- 3.12. Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- 3.13. Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

En el ejercicio del servicio postal siempre PROING SA propende por entregar los objetos postales en perfectas condiciones, sin ningún tipo de daño, avería o expoliación ni al objeto, ni al embalaje.


La recolección, manipulación y tratamiento de datos personales de los usuarios son manejados conforme a la SP-001 Políticas de tratamiento de datos personales y al SQ-002 Manual de tratamiento de datos personales de PROING S.A.

5. CONTENIDO / DESARROLLO

5.1. MANIPULACION DE OBJETOS POSTALES

Para garantizar la seguridad de los objetos postales, Proing SA garantiza la manipulación de los mismos a través de personal idóneo, capacitado y debidamente identificado tanto en el ámbito personal como laboral, cuenta con un esquema de seguridad y vigilancia a través de la empresa Tele protección y monitoreo directo de las áreas de oficina y almacenamiento, así como el monitoreo satelital de los vehículos a través del sistema SYMICO que nos permite vigilar el 100% de la operación.

En cuanto al sistema informático y software, se cuenta con SISPROING quien salvaguarda la información de nuestra página web, además de un soporte interno por parte del área de Tic's y RSE y comunicaciones quien se encarga de garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE ENVIOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

y efectivo ejercicio del derecho de habeas data y de petición, la recolección, tratamiento y circulación de datos, respetando los derechos consagrados en la Ley 1266 del 2008, mediante Backups periódicos y programados, conservando con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento. En dado caso se presente violación de los envíos postales que cursen por la red postal ya sea por acción u omisión y la interceptación proveniente de un tercero (salvo que medie una orden motivada proveniente de autoridad competente), como autoridades representantes de entidades como lo son DIAN, Policía Fiscal Aduanera, ICA, Invima y demás que intervienen en el proceso. Si PROING SA., tiene conocimiento de dicha violación, se tomaran las medidas necesarias para que la conducta cese, y se procederá a informar a las autoridades competentes mediante el siguiente formato:


5.2. TRATAMIENTO DE OBJETOS POSTALES PARA EVITAR INCIDENTES DE SEGURIDAD

Los procesos formales de tratamiento para los objetos postales para evitar incidentes de seguridad en la red postal en cuanto a averías son:

1. En primer lugar, cuando se presente 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 su contenido.
2. En segunda instancia, si la avería se produce únicamente en el embalaje se procede a reportar al remitente vía e-mail o telefónico y solicitar autorización para reempaque o entrega en el mismo estado de recepción y continuar con el proceso de distribución, dejando la novedad en el respectivo seguimiento del paquete postal como parte de la información materia del rastreo y evitando así quebrantar el principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009.
3. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, este evento se registra dejando la novedad en el respectivo seguimiento del paquete postal como parte de la información materia del rastreo y se informa de inmediato al remitente por vía email o telefónica de manera inmediata con el fin 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.

En cada proceso se verifica que el objeto postal este en óptimas condiciones, cualquier anomalía es reportada en el punto que se detecta con el fin de tomar los correctivos necesarios y verificar el proceso.

Es necesario que el usuario realice el reclamo por pérdida o avería de los objetos postales en el momento que los recibe, siempre y cuando la avería sea notoria a simple vista, cuando la avería o la pérdida no se note a simple vista, el destinatario podrá recibirla y realizar el proceso de reclamación teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la resolución 3038 de 2011 y el título III de la Superintendencia de Industria y Comercio.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

Para que se haga efectiva dicha indemnización se tendrá 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 el objeto 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 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.”

Para tal efecto, PROIN S.A., Dispone de los mecanismos necesarios que permiten dicha consulta, haciendo uso de la página web y de las líneas de atención al usuario. Las decisiones adoptadas por PROING S.A., 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, reclamos o solicitudes de indemnización se maneja según el **OP-008 Tramite de PQR y Solicitud de Indemnizaciones del Operador Postal.**

5.3. INVIOABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES

Con el fin de evitar la inviolabilidad de los envíos 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 sean vulnerables los datos personales del dueño del objeto postal; en ninguna parte de la red postal podrá

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE ENVIOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

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 usuario/cliente y la empresa tiene conocimiento de sus envíos.
4. Se realiza inspección visual del objeto 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, grabación 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 violabilidad del mismo; en caso de tener un empaque o rotulo diferente a la inicial, se realiza el proceso de inspección.


Los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQR y/o solicitudes de indemnización no serán usados por parte de PROING S.A., para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios de Mensajería Expresa, salvo cuando medie una autorización expresa y escrita del usuario.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS O DE REFERENCIA

- 6.1. SQ-002 Manual de tratamiento de datos personales
- 6.2. OP-008 Tramite de PQR y Solicitud de indemnizaciones del operador postal
- 6.3. Resolución CRC 3038 de 2011
- 6.4. Ley 1369 de 2009
- 6.5. CF-011 PQRS
- 6.6. OF-016 Reporte de incidentes de seguridad de la red postal e involabilidad de los objetos postales

7. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Coordinador del servicio postal: Tiene la autoridad y responsabilidad de dar a conocer y verificar el cumplimiento del presente documento al interior de la compañía.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-007
	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOLEABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN AFECTADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	19/Enero/2017	Emisión del documento	

9. APROBACIÓN

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	Viviana Colonia Manzano	NOMBRE:	John Izquierdo	NOMBRE:	Diego Yugueros
CARGO:	Coordinadora de Calidad	CARGO:	Ingeniero de Proyecto	CARGO:	Gerente Operativo

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.proing.com.co, en la pestaña institucional y en el link SGI Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad PROING-SA.

COPIA CONTROLADA