	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

1. OBJETIVO


Atender y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de indemnizaciones por servicios de operador postal de Proing S.A.

2. ALCANCE

La gestión de PQRS y solicitudes y pago de indemnización aplica para todos los servicios prestados por Proing S.A. como operador postal para brindar una solución rápida y efectiva.

3. DEFINICIONES

- 3.1. 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.
- 3.2. Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
 - ✓ Operador de Servicios Postales de Pago
- 3.5. 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.
- 3.6. Petición, queja, reclamo y solicitud - 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.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

- 3.7. Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales a un destinatario.
- 3.8. Recurso de apelación:** es un medio de impugnación a través del cual se busca que un tribunal superior enmiende conforme a Derecho la resolución del inferior. La autoridad competente para revisar y decidir el recurso de apelación que presente el usuario en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.
- 3.9. Recurso de reposición:** está previsto tanto en la tramitación judicial como contra una resolución administrativa. En ambos casos se presenta ante la misma autoridad que dictó el acto (si se trata de un proceso judicial).
- 3.10. 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.
- 3.11. 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.
- 3.12. Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS


En cumplimiento a la Ley 1369 de 2009, se establece el régimen general de prestación de los servicios postales y se determina las competencias de las entidades que son las encargadas de regular, controlar y vigilar los servicios, que son incluidas en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, y la Superintendencia de Industria y Comercio. La indemnización de los perjuicios que se genere al incumplimiento de las Resolución 3038 Art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa, en los casos de avería, expoliación y pérdida en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

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 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Para la recepción de PQR y solicitud de indemnizaciones se tienen los siguientes medios:

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

Personal: El usuario puede radicar la PQR y/o solicitud en cualquier oficina postal directa de Proing S.A. Diligenciando el **CF-011 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y OF-016 Reporte de incidentes de seguridad**

Escrita: Por este medio, el usuario podrá presentar PQR y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a Proing S.A. a través de radicación en nuestras oficinas.

Internet: Para realizar (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) de envíos, por favor ingrese a <http://www.proing.com.co / Operador postal / PQRS>

5.2 REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de indemnización y felicitación podrán ser presentadas por cualquier persona por medio del link PQRS y deberá contener:

- Nombres y apellidos del solicitante
- Fecha en el cual se hizo el envío
- Numero de guía
- Nombre y dirección tanto del destinatario como del remitente
- Teléfono
- Correo electrónico
- Hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- No se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas.


5.3 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de indemnizaciones; la cual, debe estar acompañada por una *copia del documento de identificación, una copia de la guía o prueba de entrega.*

El usuario tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas y Reclamos son de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas. En caso de no ser posible dar respuesta a la petición dentro de este término, se deberá dar información al usuario de manera escrita, explicando los motivos por los cuales se ha demorado la respuesta de estas, e indicando la fecha en la cual se responderá la solicitud antes mencionada.

El pago de la indemnización, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Contra la decisión que fija el monto de la

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición, y en subsidio de apelación.

El director de proyecto, coordinador o jefe de área archivara los documentos generados durante el trámite y los soportes en una carpeta digital conservando los registros generados.

5.4 PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

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.


Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los diez (10) 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.

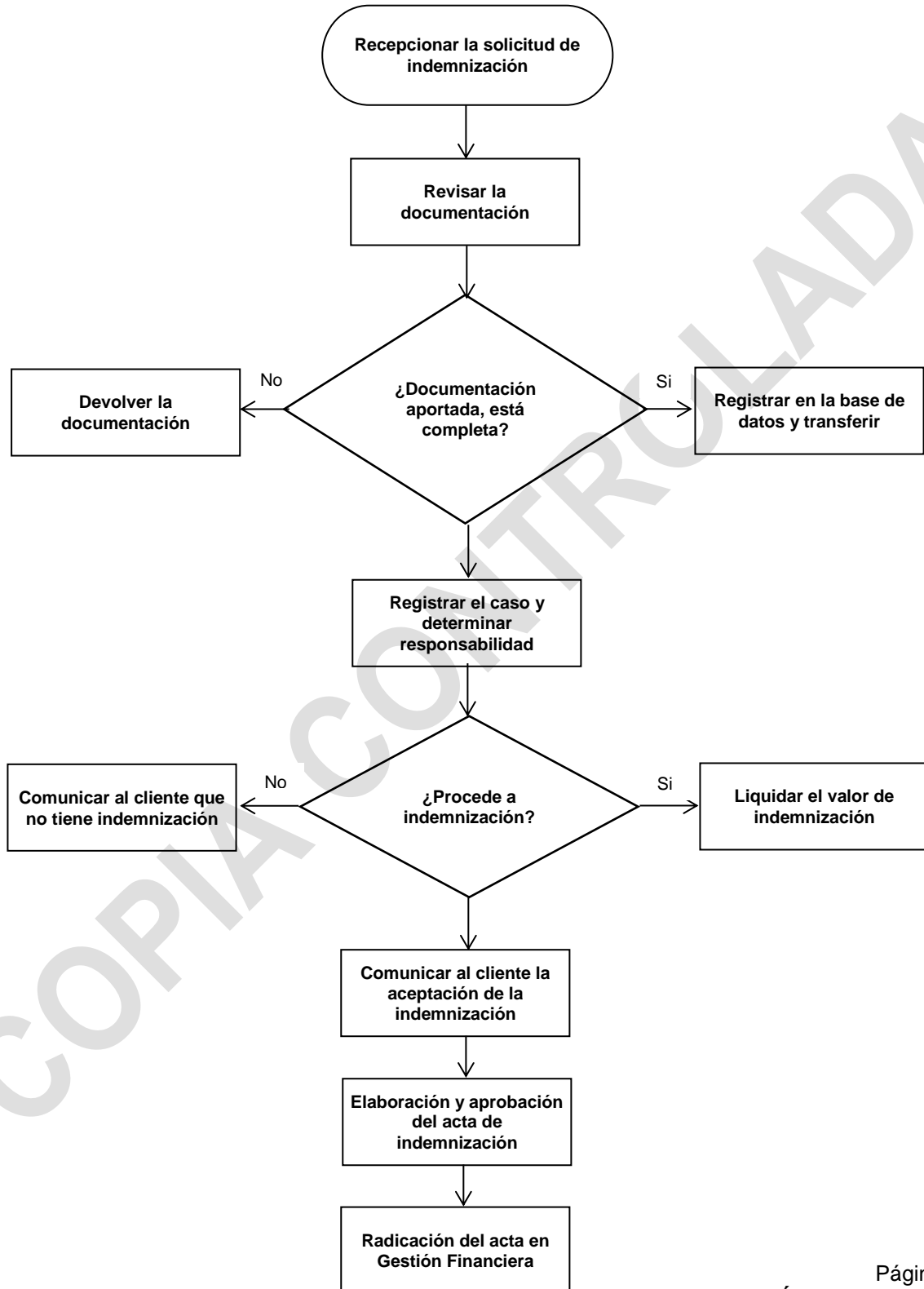
En caso de ser procedente la indemnización, el operador de servicios postales deberá realizar su pago máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.


5.5 PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA DE PQR E INDEMNIZACIONES

- ✓ Recibir la Petición, Queja, Reclamo y Solicitud - PQRS, cuando son realizadas mediante la página web ésta emite una alerta y la envía al correo del coordinador de operaciones.
- ✓ El coordinador de operaciones clasifica por temas y prioridad.
- ✓ Designar al responsable del tratamiento de la PQRS.
- ✓ El coordinador de operaciones traslada la PQRS al responsable de su tratamiento vía correo electrónico informando la fecha máxima de respuesta establecida.
- ✓ Analizar el PQRS y proyectar la respuesta
- ✓ El responsable del tratamiento del PQRS analiza el contenido de la misma y proyecta la respuesta soportado en el cumplimiento de la normatividad vigente, en las políticas organizacionales, ofreciendo una explicación que sea suficiente para que el peticionario se sienta satisfecho con la diligencia en la atención y mitigando PQRS que puedan poner en riesgo la gestión de la organización.
- ✓ En caso dado que la petición no ofrezca suficiente información para dar la respuesta se podrá solicitar ampliación de la información para dar respuesta oportuna a la solicitud.
- ✓ Verificar la posible respuesta de la PQRS
- ✓ El Coordinador de operaciones y/o el colaborador asignado verifica que la respuesta proyectada sea congruente con lo solicitado, que sean correctos los datos del peticionario y que se cumplan con los lineamientos dados por Proing S.A.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

Flujograma de actividades



	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

5.6 SEGUIMIENTO DE LAS PQR O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN RADICADAS ANTE EL OPERADOR POSTAL

Los usuarios que hayan presentado PQR y/o solicitud 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 PQRS. Para tal efecto, PROING SA cuenta con mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso de su página web.

5.7 DECISIONES ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LAS PQR O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN PRESENTADAS POR LOS USUARIOS


Las decisiones adoptadas por los operadores de servicios postales en relación con las PQR e indemnización presentadas por los usuarios, deben contener como mínimo lo siguiente:

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

5.8 NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES

Las notificaciones se harán conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA); la decisión que ponga fin a la PQR e indemnización, será notificada personalmente, conforme al siguiente procedimiento:

- ✓ El usuario podrá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario anunciadas en esta página y recibirla personalmente.
- ✓ Si no ha sido posible la notificación como antes quedo definido, se le enviará por correo a la dirección que haya registrado al momento de interponer su PQR o Solicitud de indemnización o la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente.
- ✓ La notificación también podrá hacerse mediante correo electrónico y se entenderá surtida una vez se genere el acuse de recibo de la decisión.
- ✓ En caso de no ser posible la ejecución de la notificación personal en los términos señalados en el punto anterior, se procederá a realizar por medio de Aviso, de conformidad con lo previsto en el artículo 69 del CPACA.
- ✓ Si la PQR o Solicitud de indemnización, se interpuso de manera verbal, la notificación personal se podrá hacer de la misma forma. Contra la decisión emitida a su PQR e indemnización. El usuario tiene derecho a instaurar **Recurso de Reposición y de Apelación**. Dichos recursos son cualquier manifestación de inconformidad de parte del usuario con respecto a la decisión del Operador de Servicios Postales, con el fin que PROING

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

SA modifique o revoque una decisión en el trámite de una Petición, Queja, Reclamo o Solicitud de Indemnización.

5.9 CONTROVERSIAS E INDEMNIZACIONES

Si un usuario no está de acuerdo con la decisión adoptada por el operador de servicios postales, podrá controvertirla mediante la presentación de los recursos de reposición y de apelación, este último en subsidio del primero.

El **recurso de reposición** debe presentarse ante el mismo operador que haya proferido la decisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, con el fin de que el operador aclare, modifique o revoque su decisión.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición, independientemente de cómo denomine el usuario dicho escrito.


El **recurso de apelación** debe presentarse en subsidio del de reposición ante el operador de servicios postales, para que en caso que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable, total o parcialmente, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, decida de fondo. Para tal efecto, será obligación del operador de servicios remitir el expediente completo a la Superintendencia.

Cuando se presente únicamente el recurso de reposición, el operador deberá informar al usuario el derecho que tiene de presentar en subsidio de éste, el recurso de apelación. Dicha información debe ser expresa y verificable.

Para tal efecto, cuando el recurso de reposición sea presentado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, el operador deberá entregar un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

Cuando el recurso de reposición sea presentado de manera verbal, la opción de escoger entre la presentación o no del recurso de apelación, deberá ser entregada por el operador por el mismo medio. En este caso, el operador almacenará la evidencia de la elección del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la respuesta al recurso.

Cuando el usuario presente el recurso de reposición mediante el servicio de mensajería, el operador deberá adoptar los mecanismos necesarios para informar al usuario el derecho de presentar el recurso de apelación en subsidio del de reposición.

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

5.10 EXCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD PARA LOS OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES

Los operadores Postales no serán responsables en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- ✓ Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
- ✓ Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
- ✓ Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de 10 días calendario para servicios nacionales y seis meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.
- ✓ Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco días siguientes al recibo del objeto postal.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS O DE REFERENCIA

- 6.1. SQ-002 Manual de tratamiento de datos personales
- 6.2. Resolución CRC 3038 de 2011
- 6.3. Ley 1369 de 2009.
- 6.4. CF-011 PQRS
- 6.5. OF-016 Reporte de incidentes de seguridad de la red postal e inviolabilidad 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.
- ✓ Hacer seguimiento a cada una de las actividades planteadas en el desarrollo de las actividades.
- ✓ Realizar el respectivo archivo para trazabilidad y control del trámite de PQR e indemnizaciones de operador postal.

8. CONTROL DE CAMBIOS

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

	OPERATIVO	CÓDIGO:	OP-008
	TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES DEL OPERADOR POSTAL	REVISIÓN:	0
		FECHA REVISIÓN:	19/ENERO/2017

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