PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOLABILIDAD

PC-ME-003

REV	FECHA	ELABORO		REVISO Y APROBO	DESCRIPCION
		NOMBRE	CARGO		
0	18/10/2018	Alba Segura Pinzón		Gerente	VERSIÓN ORIGINAL
1	03/01/2022	Jessica Castro	Analista de calidad y ambiente	Juan Carlos Bohorquez	Actualización de revisión por vencimiento de 2 años

	Responsable
Autorizado por:	Juan Carlos Bohorquez / Coordinador de Proyectos
Revisado por:	Jessica Castro / Analista de calidad y ambiente
Elaborado por:	Jessica Castro / Analista de calidad y ambiente
Fecha última actualización:	03/01/2021
Registros de aprobación a través del formato FO-GI-006 Revisión, aprobación y anulación de documentos.	

SI ESTE DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ES IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Prohibido la reproducción o distribución parcial o total de este documento sin la autorización escrita de BSI Colombia S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. REFERENCIAS 3
5. DEFINICIONES 3
6. ACCIONES Y MÉTODOS 4
Procedimiento de indemnización 4
7. REGISTROS 4

SI ESTE DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ES IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Prohibido la reproducción o distribución parcial o total de este documento sin la autorización escrita de BSI Colombia S.A.

1. OBJETIVO

Recibir, analizar y tramitar las solicitudes de indemnización sobre envíos nacionales y los requerimientos de los clientes corporativos, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente; con el fin de brindar una respuesta oportuna al cliente, donde se analiza la viabilidad del pago y si procede o no de acuerdo al servicio.

2. ALCANCE

Aplica para el proceso de Mensajería Expresa en ***BSI COLOMBIA S.A.***

3. RESPONSABILIDADES

Coordinador Operativo

Es el responsable de dar respuesta a las notificaciones de sanción o indemnización recibidas del cliente.

Analista de PQR

Es el responsable de tramitar las PQR's, y dar respuesta en los tiempos establecidos por el contrato

4. REFERENCIAS

- Norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- Ley 1369 de 2009 – Régimen de los Servicios Postales
- Resolución 3038 de 2011 – Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de servicios postales

5. DEFINICIONES

Objeto postal: Todo documento y/o paquete recibido por ***BSI Colombia S.A.*** de un tercero, para entregar a un remitente, el cual pueden ser: cartas, tarjetas postales, aerogramas, facturas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos documentos publicitarios, muestras de mercaderías, paquetes pequeños con peso no mayor a 2 kg, y cualquier otro definido y permitido por las redes postales del servicio de correos y del servicio de mensajería especializada, (Decreto 229 de 1995).
Avería: Daño o deterioro que sufre un envío.
Hurto: Consiste en el apoderamiento ilegítimo de objetos postales con ánimo de lucro y sin el consentimiento del remitente o del destinatario.

SI ESTE DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ES IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Prohibido la reproducción o distribución parcial o total de este documento sin la autorización escrita de BSI Colombia S.A.

Pérdida: La falta o ausencia de algún objeto postal, que ha sido recibido por BSI, sin conocerse su ubicación o localización.
Indemnización: Compensación económica o material mediante el cual se repara el daño causado por el daño, pérdida o hurto de un envío postal, de conformidad con lo establecido en la ley y en los contratos de servicio.

6. ACCIONES Y MÉTODOS

BSI Colombia S.A., ofrece sus servicios de mensajería expresa a clientes corporativos, por lo tanto la indemnización por cualquier incumplimiento estará sujeta a las condiciones plasmada en el contrato firmado entre las dos partes.

Procedimiento de indemnización
Recibida una PQR (petición, queja o reclamo) por parte del cliente de ***BSI Colombia S.A.,*** el área de Mensajería expresa inicia el proceso de investigación desde el recibo del objeto postal, hasta el destinatario en terreno, para determinar la causa que la generó y si aplica o no a la organización.

En caso de resultar positivo el reclamo, ***BSI Colombia S.A.,*** genera un informe al cliente, con todos los soportes; internamente se inicia un proceso disciplinario contra el trabajador que generó la anomalía de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo. Queda a criterio del cliente, la aplicación o no de los descuentos establecidos en el contrato de prestación de servicios, para lo cual, notifica por escrito a ***BSI Colombia S.A.,*** el valor a descontar por la sanción interpuesta.

Para el pago de esta multa o indemnización la empresa contratante puede expedir factura, que será cruzada con el valor a pagar de las facturas radicadas por ***BSI Colombia S.A.,*** o expide una nota crédito a favor de ellos que la aplican en la siguiente factura de pago del servicio.

En caso de incumplimiento grave o total del contrato, el cliente podrá realizar la reclamación de la indemnización a través de la póliza de garantía de cumplimiento y la cancelación del contrato.

7. REGISTROS

- Correo de la solicitud de PQR
- Acta de indemnización
- Nota crédito
- Factura del cliente y/o notificación del cliente.

SI ESTE DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ES IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Prohibido la reproducción o distribución parcial o total de este documento sin la autorización escrita de BSI Colombia S.A.