

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS	CODIGO: P-TI-01
		VERSION: 1
	CERTIPOSTAL S.A.S.	FECHA: JUL/2024
		PAGINA: 1 DE 1

TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS

CERTIPOSTAL S.A.S., en sus protocolos de seguridad y procesos operativos tiene como principal objetivo garantizar la seguridad y privacidad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que curse a través de ella y los datos personales de los usuarios, además que el propósito de nuestra empresa es entregar los Objeto postales 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 Objeto postales, es necesario un protocolo en caso de avería.

Para tal fin, CERTIPOSTAL S.A.S, cuenta con el proceso de manipulación de los Objeto postales con personal idóneo, capacitado y debidamente identificado tanto en el ámbito personal como laboral, cuenta con un esquema de seguridad y vigilancia a través de un medio de monitoreo directo de las áreas de oficina y almacenamiento, así como un sistema GPS para realizar seguimiento de todos nuestros operadores para conocer la ubicación precisa de todos los Objeto postales que aún se encuentran en nuestro poder.

En cuanto al sistema informático y software, contamos con la empresa FIVESOFT COLOMBIA con quien tenemos contratada la aplicación FIVEPOSTAL, siendo esta la principal herramienta que usa CERTIPOSTAL S.A.S para la elaboración de guías, procesos operativos y salvaguarda de toda la información de nuestros usuarios, además de un soporte interno por parte del departamento de sistema quien se encarga de garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno 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 Backus periódicos y programados, conservando con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, ,perdida, 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 y CERTIPOSTAL S.A.S tiene conocimiento de dicha violación; se tomaran las medidas necesarias para que la conducta cese, y se procederá a informar a las autoridades competentes, según procedimiento:

Los procesos de tratamiento para los Objeto postales para evitar incidentes de seguridad en la red postal en cuanto a averías que tenemos en CERTIPOSTAL S.A.S, Son:

TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS

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 re empaque o entrega en el mismo estado en

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS	CODIGO: P-TI-01
		VERSION: 1
	CERTIPOSTAL S.A.S.	FECHA: JUL/2024
		PAGINA: 1 DE 1

que se recibe 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.

3. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, igualmente este evento lo registramos dejando la novedad en el respectivo seguimiento del paquete postal como parte de la información materia del rastreo y le informaremos de inmediato al remitente por vía email o telefónica de manera inmediata 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.

En cada proceso o estatus se verifica que el objeto 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 realice el reclamo por perdida o avería de los Objeto 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 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.

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 perdida. 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 Objeto 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 los Objeto postales 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, CERTIPOSTAL S.A.S., 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 CERTIPOSTAL 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.

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS	CODIGO: P-TI-01
		VERSION: 1
	CERTIPOSTAL S.A.S.	FECHA: JUL/2024
		PAGINA: 1 DE 1

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.

CERTIPOSTAL 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.

INVOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES

Con el fin de evitar la involabilidad 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 objeto postal; en ninguna parte de la red postal no puede haber intersección,

	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS	CODIGO: P-TI-01
		VERSION: 1
		FECHA: JUL/2024
	CERTIPOSTAL S.A.S.	PAGINA: 1 DE 1

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. Se cuenta con un sistema de seguridad con grabación 24 horas en áreas de manipulación del objeto postal con el fin de monitorear el mismo.

6. La empresa cuenta con un sistema de seguimiento GPS con el fin de conocer la ubicación precisa de los Objetos postales durante su entrega.

7. Los Objetos postales serán manipulados de forma íntegra en el estado en el cual fueron entregados por el usuario, respecto al empaque y embalaje.