



PROCEDIMIENTO: Reclamación y Indemnizaciones




PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMNIZACIONES

CODIGO:

VERSION:

FECHA:

- **Decomiso:** de Mercancía: acto en virtud del cual pasan a poder de la nación las mercancías, medios de transporte o unidades de carga respecto de los cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su legal introducción permanencia y circulación el territorio nacional.
- **POLFA:** Dirección de policía fiscal y aduanera, presta un servicio público para granizar la seguridad fiscal y la protección del orden económico del país, contra restando los delitos del orden económico a través de su investigación y control en todo el territorio nacional.
- **Aprensión:** Captar algo por medio del intelecto o de los sentidos. Medica cautelar consistente en la retención de mercancías medios de transportes o unidades de carga, mientras la autoridad aduanera verifica su legalidad, permanencia y circulación en el territorio nacional.
- **DIAN:** DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUNAS NACIONALES, garantiza la seguridad fiscal y la protección del orden publico económico nacional mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras cambiarias los derechos de explotación y gasto de administración facilitando las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.
- **Guía:** Documento soporte que a acompaña la mercancía para ser despachada.
- **Valor declarado:** Asegura el contenido de un envío que tenga objetos con un valor determinado y permite que, en caso de pérdida, extravió o espoliación se reintegre el valor que se declaró.
- **Liquidación:** Acto por el cual se cuantifica el valor que se debe pagar por concepto de indemnización.
- **Expoliación:** Apropiación de algo que pertenece a otra persona de forma violenta o injusta.
- **Expediente de Investigación Operativa:** Carpeta que contiene los soportes correspondientes al proceso de investigación de la reclamación.
- **Investigación operativa:** Proceso interno mediante el cual se recopila la documentación e información necesaria para determinar la existencia de

	PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMICACIONES	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para reclamaciones e indemnizaciones tales como, averías, faltantes y perdidas que se generen durante la prestación del servicio del transporte, masivo, semi- masivo, paqueteo.

2. ALCANCE

Inicia cuando se genera un problema real o potencial en la prestación del servicio y/o el sistema de gestión, hasta que se le da la solución para que no se vuelva a presentar en el futuro o para que el riesgo potencial no afecte a la organización. Desde el momento que se recibe la queja o reclamo, hasta cuando se le brinda una solución de este al cliente.

3. DEFINICIONES

- **Avería:** Daño, rotura, abolladura sufrido por una mercancía transportada o almacenada.
- **Faltante** Perdida de la mercancía parcialmente o total.
- **Extravió.** Perdida de la mercancía.
- **Indemnización:** Compensación económica destinada a reparar, garantizando su indemnidad, al afectado por la privación (expropiación) de un bien o derecho, por un perjuicio provocado por un tercero (en concepto de responsabilidad) o por un gasto en que ha incurrido por razón ajena a su voluntad.
- **Reclamación** Una reclamación es una petición, una demanda que una persona plantea ante otra con el objetivo de resolver un problema concreto.
- **Causal:** tipo de devolución que esté relacionada a ella.
- **Nota:** Entrega de la mercancía con anotación.
- **Solicitud de Reclamación:** Documento escrito de pretensiones sobre la mercancía que presento novedad.



PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMNIZACIONES

CODIGO:

VERSION:

FECHA:

responsabilidad ante el incumplimiento de obligaciones adquiridas de manera contractual y/o incumplimiento del servicio postal.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o la inconformidad con algún aspecto de la infraestructura.
- **Reclamante:** Es la persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio postal. Tanto el Remitente como el Destinatario de un envío postal se encuentran legitimados para efectuar el reclamo. Cabe anotar que cualquier persona tiene derecho a reclamar por otra siempre y cuando ostente un interés legítimo.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

4. PROCEDIMIENTO

CONDICIONES GENERALES


El personal SERVICARIBE EXPRESS SA / SCX es competente con base a la educación, formación y experticia apropiada. Debe cumplir con los procedimientos, manuales, formatos y demás información documentada que se encuentra establecida SIG.

Toda novedad debe quedar registrada en la plataforma de SERVICARIBE EXPRESS SA / SCX, con sus respectivas gestiones y trazabilidad.

El área de indemnizaciones es la responsable del tratamiento de las novedades de faltante, averías, pérdida parcial, total, daño, trocado o robo.

El coordinador regional es el responsable de gestionar en la plataforma las novedades que se presenten de la mercancía que ingresa y sale a despacho.

El área de servicio al cliente de SERVICARIBE EXPRESS SA / SCX es el responsable de gestionar toda novedad en la plataforma y registrar las gestiones realizadas con los clientes

	PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMNIZACIONES	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:

Los axilares de puntos de ventas deben gestionar las novedades en la plataforma que se presenten en los puntos.

El área de cumplidos debe digitalizar a diario los soportes de guías, manifiesto remesas entre otros.


El área de indemnizaciones:

- Descarga un reporte diario de novedades de faltante, averías, pérdida parcial, total, daño, trocado o robo.
- Revisa las gestiones de cada despacho.
- Identifica en poder de quien está la mercancía, si es por el cliente / destinatario se valida el tipo de nota para identificar si procede a una reclamación o indemnización.
- Si la mercancía esta en poder de SERVICARIBE EXPRESS SA/ SCX, se debe validar con el coordinador regional su ubicación, estado, y solicitarle registros fotográficos .
- Verifica el módulo de cumplidos para revisar notas y soportes que amparan la novedad y el despacho.
- Se debe agotar todas las instancias con el cliente para posible solución de la novedad.

El área de indemnizaciones valida la información de la plataforma y conjunto con la gerencia y ejecutivos de cuenta, las gestiones que se realicen con el cliente y las respectivas áreas de SERVICARIBE EXPRESS / SA SCX, para convalidar la información y determinar el tipo de indemnización a la que dé lugar.

Solicitud de indemnización por parte del cliente.

- Los USUARIOS podrán interponer una SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN por medio de documento escrito enviado a la AV EL DORADO 103 - 08 ENTRAD 1 INT 187 en Bogotá vía correo electrónico a: xxxxxxxxxxxx; a través de la línea telefónica xxxxx, de manera verbal; por medio de la página xxxxxx diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.
- LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN deberá contener: Nombre e identificación del USUARIO que la interpone, fecha de imposición del envío, nombre y dirección del REMITENTE y DESTINATARIO y los hechos en que se fundamenta su solicitud, y deberá acompañarla de copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía.

	PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMNIZACIONES	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:

- **TÉRMINO PARA INTERPONER SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Por parte del **REMITENTE:** Por pérdida, faltante o avería, dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del envío u objeto postal, cuando se trate de servicios nacionales. Por parte del **DESTINATARIO:** Por expoliación, faltante o avería deberán ser presentados dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal o mercancía.
- **LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN** se entenderá radicada en la misma fecha de su presentación. Una vez radicada se le asignará un código único numérico que le será comunicado al solicitante y que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud. La forma de comunicación de dicho código dependerá del canal de comunicación con la Compañía utilizado por el solicitante.
- A partir de la fecha de radicación, la Compañía cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta, en caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud.
- Las notificaciones de las respuestas se harán mediante correo electrónico certificado, a la dirección de correo electrónico aportado por el usuario; en caso de que el usuario no cuente con correo electrónico, se enviará a través del servicio de Mensajería Express de la Compañía, a la dirección física que aporte el usuario.
- En el escrito de respuesta inicial de la Compañía se advertirá el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Interponer el recurso de apelación como subsidiario de la reposición, le permitirá al solicitante que dicha entidad revise la decisión negativa del recurso de reposición por parte de la Compañía.
- En el caso que se utilice un canal de comunicación verbal la advertencia sobre los recursos se hará de forma oral.
- Si el solicitante está interesado en el recurso de apelación deberá manifestarlo expresamente, en caso contrario se entenderá que interpone exclusivamente el recurso de reposición.
- Si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto



PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMICACIONES

CODIGO:

VERSION:

FECHA:

antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Para manifestar la inconformidad el solicitante, tiene diez (10) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión inicial por parte de la Compañía.

- En el evento que la decisión del recurso de reposición sea desfavorable a la solicitud y que el solicitante haya interpuesto de manera expresa y subsidiaria el recurso de apelación, la Compañía remitirá de manera automática el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

5. REGISTROS

6. ANEXOS

No Aplica.

7. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad respecto al cumplimiento de las actividades contempladas bajo este procedimiento corresponde a: Servicio al cliente, Coordinador logístico Regional, cumplidos, gerente general, director logístico nacional.



PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMICACIONES

CODIGO:

VERSION:

FECHA:

Procedimiento Interno

Inicio

Gestión de Novedades plataforma de
Servi Caribe Express S.A

El área de indemnizaciones es responsable de
realizar la gestión de faltantes, averías, pérdida
parcial y total, daño y robo.

Gestión revisada por Servicio al cliente,
Director Logístico, Coordinador Regional,
Auxiliares punto de venta

¿Quién
Digitaliza
documentos?

El área de cumplidos cuando
recepciona los documentos del viaje

SI

NO

¿En poder de
quien está la
mercancía?

Transportador

Cliente y/o Destinatario - Servi Caribe
Express S.A

Si está en poder del cliente se valida el
tipo de nota en remisiones para determinar
reclamación o indemnización

Si está en poder de Servi Caribe Express
S.A se valida ubicación estado y registro
fotográfico

Se valida en sistema documentos
que amparan novedad y despacho

En conjunto con la Gerencia General se
aprobará el tipo de indemnización a la
que haya lugar

Fin

Soporte Guías
Remisiones
Remesas
Manifiestos

RESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Página 9



PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES / INDEMICACIONES

CODIGO: _____

VERSION: _____

FECHA: _____

Inicio

Solicitud indemnización por el cliente

Por medio de la página Web o correo electrónico

Termino de repuesta 10 días calendario para averías v faltantes

Asignación de código para seguimiento y trazabilidad por parte del cliente

¿Qué hace el cliente si está inconforme con respuesta?

Interpone un recurso de apelación conforme a los tiempos estipulados por la ley.

fin