

PORTADA

ERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	Agosto de 2017. 1. Lanzamiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mauricio Robayo	Nombre: Sandra Solórzano	Nombre: Claudia Duarte
Cargo: Jefe SAC	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Directora Comercial
Fecha: Agosto 15 de 2017	Fecha: Agosto 17 de 2017	Fecha: Agosto 17 de 2017
Firma:	Firma:	Firma:

LISTA DE DISTRIBUCIÓN			
Nº.	CARGO	Nº.	CARGO
1	Directora Administrativa	4	Coordinador Facturación
2	Directora Comercial	5	Analista de Facturación
3	Jefe de SAC	6	

1. OBJETIVO

Lograr la recuperación, reparación o indemnización de los envíos afectados, a través del eficiente trámite de siniestro ante la aseguradora o internamente.

2. ALCANCE

La gestión de PQR y solicitudes de indemnización aplica para todos los servicios prestados por Aexpress S.A.

3. TERMINOLOGÍA

- **DAÑO:** Destrucción total o parcial Hurto: Sustracción premeditada de los bienes que son propiedad de la SDIS
- **INDEMNIZACIÓN:** es la prerrogativa que tiene el acreedor o la víctima para exigir del deudor o causante del daño una cantidad de dinero equivalente a la utilidad o beneficio que a aquél le hubiese reportado el cumplimiento efectivo, íntegro y oportuno de la obligación o a la reparación del mal causado.
- **SINIESTRO:** Daños o perjuicios a las personas o bienes que se encuentran cubiertos por una póliza de seguros.
- **PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO Y RECURSO – PQR:** 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.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante seté para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamo o de una solicitud de indemnización.
- **RECURSO DE APELACION:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al Recurso de Reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo ante la superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que este lo resuelva.
- **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.

4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS

- [Denuncio](#)
- [Nota Crédito](#)
- [Transferencias Bancarias](#)
- [Ley 1369 de 2009](#)
- [Resolución 3038 de 2011](#)
- [Resolución 3985 de 2012](#)
- [FOR-AX-GH- Autorización de Descuento](#)

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Una vez ejecutado el procedimiento de Seguridad Física y el procedimiento de Tramite de PQR's en caso de tener que indemnizar una PQR's se debe tener en cuenta lo siguiente:

	PRO-AX-SC-03	Página 3 de 7
	PROCEDIMIENTO INDEMNIZACIONES	

5.1. El pago de indemnizaciones deben ser gestionadas de acuerdo a la **Ley 1369 de 2009** en sus Artículos:

- **Artículo 25. Derechos de los usuarios remitentes.**

c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.

e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

- **Artículo 29. Responsabilidad del usuario.**

El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

- **Artículo 30. Responsabilidad de los Operadores Postales.**

Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

- **Artículo 31. Exenciones de responsabilidad de los Operadores Postales.**

Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. 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.

2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.

3. 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.

4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.

5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

- **Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones**

Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad en cargada de la protección de los usuarios y consumidores.

De igual forma, cada Operador Postal señalará el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones previstas en el artículo 25 de la presente ley, el cual no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

- **Artículo 33. Devolución de las indemnizaciones.**

Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido del Operador Postal o quedarse definitivamente con esta y no reclamar el objeto.

- **Artículo 34. Reclamaciones en caso de objetos postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial.**

Las reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU.

- **Artículo 37. Infracciones postales.**

2. Infracciones graves: Son infracciones graves al régimen de los servicios postales las siguientes:

e) No atender las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes o usuarios de los servicios postales, dentro de los 30 días calendarios siguientes a la recepción de la reclamación.

5.2. Pago de indemnizaciones deben ser gestionadas de acuerdo a la **Resolución 3038 de 2011** en sus artículos:

- **ARTÍCULO 21. PQR. Párrafo 4:** Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

- **ARTÍCULO 22. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 del presente régimen, en concordancia con lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.
Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación.

- **ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** 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.

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

Parágrafo: 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.

- **ARTÍCULO 30. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si el usuario, no es notificado de la respuesta de la PQR o solicitud de indemnización por parte de su operador, pasado el termino antes señalado se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, es decir que ha operado el silencio administrativo positivo, salvo que el operador demuestre que el usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio, y en caso de que este incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata en cualquier momento.

- **ARTÍCULO 39. DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN:** Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este último contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

	PRO-AX-SC-03	Página 6 de 7
	PROCEDIMIENTO INDEMNIZACIONES	

5.3. Pago de indemnizaciones gestionadas de acuerdo a la **Resolución 3985 de 2012** en sus artículos:

- **ARTÍCULO 6°. MODIFICAR EL ARTÍCULO 30 DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO CRC 3038 DE 2011, EL CUAL QUEDARÁ ASÍ:**

- ✓ **ARTÍCULO 30. Término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización:** Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **ARTÍCULO 7°. MODIFICAR EL ARTÍCULO 31 DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO CRC 3038 DE 2011, EL CUAL QUEDARÁ ASÍ:**

- ✓ **ARTÍCULO 31. Recursos. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:**

31.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la presente resolución. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

31.2. Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

5.4. Teniendo en cuenta las anteriores condiciones generales el Jefe de Servicio al Cliente procede a realizar la correspondiente indemnización, la cual debe ser aprobada por

La Dirección Administrativa y Financiera, el Comité Operativo definiendo el método de pago así:

- Nota Crédito
- Transferencia Electrónica