	DOCUMENTO	Código: DDT-004
	PROCESO DE TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOABILIDAD DE LOS ENVÍOS	Versión: 2
		Fecha: 01/02/2022
		Página 1 de 2

En Cali Express S.A.S., contamos con un Sistema Integrado de Gestión, el cual armoniza la estrategia, los procesos y la cultura organizacional, para generar servicios que responden con confianza a los requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas. Por tal razón, además de las indemnizaciones previstas en la ley postal y con el fin de garantizar la seguridad de los objetos postales, se ha definido el siguiente proceso para tratamiento de incidentes de seguridad e inviolabilidad de los envíos postales.

Incidentes de seguridad


Los procesos formales de tratamiento para los envíos postales para evitar incidentes de seguridad en la red postal en cuanto a deterioro que tenemos en Cali Express S.A.S., son:

1. Si en la recepción o en el proceso de alistamiento se evidencia deterioro en el objeto postal, se debe realizar la evaluación pertinente con el fin de reportar al cliente la novedad y así esperar las instrucciones correspondientes.
2. Si la avería se produce únicamente en el alistamiento, se puede cambiar el empaque o repararlo y continuar a su distribución, conforme al principio de inviolabilidad de correspondencia y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1369 de 2009 o cualquier otro requisito legal aplicable.
3. Si el deterioro del envío postal afecta el contenido del mismo, se deberá reportar inmediatamente al cliente la novedad y esperar instrucciones, dando inicio a los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 si llegara aplicar.
4. Cualquier anomalía es reportada, con el fin de verificar el proceso y tomar las acciones correctivas pertinentes. Es necesario que el usuario (cliente) realice el reclamo por pérdida o deterioro de los objetos postales en el momento en que los reciba siempre y cuando el deterioro sea notorio a simple vista, cuando el deterioro no se note a simple vista, el destinatario podrá recibirla, pero con la condición de que se haga su reconocimiento, dentro de los tres días siguientes a su entrega.

Para tal efecto, señalaremos el procedimiento mediante el cual se atenderán las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones.

Inviolabilidad de los envíos postales

Con el fin de evitar la inviolabilidad de los envíos postales, la empresa ha definido las siguientes políticas de seguridad que son indispensables para evitar esta situación:

	DOCUMENTO		Código: DDT-004
	PROCESO DE TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS		Versión: 2
			Fecha: 01/02/2022
			Página 2 de 2

1. Se realizan controles y procesos de confidencialidad de tal forma que no se vulneren los datos personales del propietario del paquete postal; en ninguna parte de la red postal se permite la intersección, violación o saqueos de los envíos postales a excepción de las autoridades competentes que estimen la revisión del mismo.
2. Por lo anterior se cuenta con personal profesional, idóneo y confiable en todo el proceso logístico que tenga el envío, para ser entregado al cliente final.
3. Solo el cliente y la empresa tienen conocimiento de sus envíos.
4. Se realiza inspección visual del paquete antes de su entrega.
5. Se cuenta con un circuito cerrado de televisión las 24 horas del día, con el fin de monitorear los objetos postales en custodia.
6. Los paquetes postales están perfectamente rotulados y encintados con el fin de que no haya violabilidad del mismo; en caso de tenga un empaque o rotulo diferente al inicial, se realiza el proceso de inspección.

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1	27/03/2019	Creación del documento	Christian Alejandro Mera Bedoya Coordinador de calidad
2	01/02/2022	Se cambia la razón social de "Ltda" a "S.A.S." y se incluye la tabla de control de cambios.	Christian Alejandro Mera Bedoya Director del Sistema Integrado de Gestión

Elaboró	Revisó	Aprobó
Christian Alejandro Mera B.	Diego Fernando Lopez	Diego Fernando Lopez
Director S.I.G.	Gerente General	Gerente General