



COURIER NACIONAL E INTERNACIONAL
SERVINSA S.A.S

NIT: 830.012.032-9

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES

ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES

1. **Objetivo:**

Recibir, analizar y tramitar las solicitudes de indemnización sobre envíos nacionales e internacionales, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente; con el fin de brindar una respuesta oportuna al cliente.

2. **Alcance:**

Para Envíos Nacionales: La gestión de indemnización, aplica para los envíos de los todos nuestros clientes en cualquier modalidad de pago.

Para envíos corporativos: La gestión de Clientes Corporativos aplica para todas las actividades y servicios asociadas a la atención de PQR Corporativa presentadas por los usuarios de los envíos postales a nivel nacional.

Para Envíos Internacionales: Inicia con la recepción de la solicitud de indemnización, junto con los documentos soportes y finaliza con la aprobación del acta de indemnización.

3. **Definiciones:**

Abandonolegal: Situación en la que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido el levante o no se ha reembarcado.

Avería: Daño, deterioro que sufre el envío.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15



COURIER NACIONAL E INTERNACIONAL
SERVinsa S.A.S

NIT: 830.012.032-9

Derecho de petición: Es un derecho que la constitución nacional, relacionado en el artículo 23, el cual ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Destinatario: Es la persona a quien va dirigido el envío postal.

Envío Postal Entrante: Sobre, paquete o caja que es admitido fuera de Colombia con el fin de entregárselo a un destinatario en Colombia.

Envío Postal Saliente: Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario en el exterior.

Expediente: Carpeta que contiene los soportes correspondientes al proceso de investigación de la reclamación.

Expropiación: Apropiación de algo que pertenece a otra persona de forma violenta o injusta.

Indemnización: Importe mediante el cual se compensa el daño de conformidad con lo establecido en la ley.

Liquidación: Acto por el cual se cuantifica el valor que se debe pagar por concepto de indemnización.

Pérdida: Es una consecuencia de una acción antisocial voluntaria (atentando, hurto, robo, etc.), o involuntaria. Ocasionando detrimento, perjuicio o menoscabo a persona u organización que la recibe y que no existe la posibilidad de recuperación.

Prueba de Entrega: Documento por medio del cual se certifica la entrega del envío a su destino.

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.



COURIER NACIONAL E INTERNACIONAL
SERVINSA S.A.S

NIT: 830.012.032-9

Reclamante: Es la persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio. 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.

Remitente: Es la persona que impone un envío postal.

