

# PROCESO DE INDEMNIZACIONES

Hace referencia a las actividades y parámetros que se deben llevar a cabo en los diferentes procesos de la empresa para el tratamiento, control y gestión de los envíos expuestos a siniestros de tipo interno y externo.

Aplica al Proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos, Proceso de Indemnizaciones, Proceso Operativo y Logístico, Proceso de Seguridad, Proceso de Gestión Humana y Proceso Financiero.

## 1. DEFINICIONES Y/O REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Avería:** Daño sufrido por un envío, causado por factores tanto internos como externos a la empresa.
- **Comité de reclamaciones:** Equipo Encargado de analizar los casos de siniestros y de determinar los valores de indemnización y de negociación, los responsables y las medidas disciplinarias, así como de hacer recomendaciones para evitar la recurrencia de las anomalías mencionadas.
- **Envíos sin identificación:** Envíos en los que no es posible identificar los datos correspondientes al origen-destino, o que cuyos datos actuales no correspondan a la información real y por tanto no es posible entregarlos al cliente (Remitente – Destinatario).
- **Guía:** Es contrato de transporte que regula la relación comercial entre el Cliente y SURENVIOS S.A.S.



- **Indemnización:** Es el pago que se hace al cliente para compensar el daño causado, cuando su envío ha presentado daños averías o pérdidas parciales o totales por siniestralidad interna o externa.
- **Saqueo:** Sustracción parcial con o sin violencia de la mercancía causada tanto por personal interno como por personas ajenas a la organización.
- **Salvamentos:** Mercancía parcial o total que queda resultado de un siniestro, y la cual es indemnizada por la aseguradora o transportadora después de un reclamo quedando en poder de quien indemniza.
- **Siniestro:** Avería, pérdida parcial o total que se causa a los envíos entregados por los clientes en custodia a la empresa, incluido aquellos que sean objeto de reclamaciones o no ante la aseguradora.
- **Valor declarado:** Es el valor en pesos por el cual el cliente declara el contenido o identifica el valor o costo de la mercancía y por el cual la empresa se responsabiliza ante el mismo, en caso de siniestro o reclamo.

## 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

Este proceso analizará y validará los acuerdos que sobre siniestralidad se pacten con los clientes y estén debidamente consignados en el contrato de mensajería especializada, transporte de mercancías y en la propuesta comercial.

Las Indemnizaciones que se realicen a los clientes, producto de reclamaciones, deben estar soportadas según lo establecido en la ley colombiana y normas concordantes a mensajería, transporte, seguros y directrices fijadas por SURENVIOS S.A.S.



El valor de las Indemnizaciones efectuadas a los clientes en ningún caso, superara el 100% del valor declarado en el contrato de transporte (Guía).

Surenvios S.A.S. responde por los riesgos del transporte hasta por el 80% del valor declarado sin incluir IVA, el 20% restante corresponde al deducible por cuota de manejo y administración.

En el caso de que la pérdida fuere parcial, indemnizamos por la proporción que represente las unidades perdidas frente al total de unidades despachadas de acuerdo con el valor declarado, lo anterior al tenor de lo dispuesto en el Art 1031, 1032 del capítulo 3, libro 4 del código de comercio” Para reclamaciones se hará efectiva la norma legal plasmada en el Art. 1028 y Art 1075 del Capítulo 1 del Título 4 libro 4 del código de comercio). A excepción de acuerdos comerciales con SURENVIOS.

SURENVIOS pagará las indemnizaciones a clientes, crédito, contado y contra-entrega, procurando que:

- ✓ Para los clientes crédito el pago se realizará mediante cruce de cuentas o notas crédito o en su defecto bajo cheque.
- ✓ Para los clientes contados y contra-entrega, el pago de la compensación será mediante el uso de guías de cortesía o reposición del envío.
- ✓ La forma de pago se definirá de acuerdo a los criterios de Coordinador de Seguros y el Comité de Reclamaciones.

SURENVIOS S.A.S. cuenta con una póliza de seguros que ampara el transporte de mercancías, cuando se presenten incidentes de siniestralidad por los siguientes amparos: pérdida total, falta de entrega, avería, Hurto y saqueo.

El proceso de Indemnizaciones propenderá porque todos los envíos a sus bodegas retornen a sus propietarios; ya sea remitente o destinatario.

Toda mercancía por la que se presente reclamación a indemnización debe tener el flete totalmente cancelado y contratado el ítem que corresponde a seguro o cuota de administración.

Toda mercancía averiada por la que se presente reclamación debe estar en custodia de SURENVIOS, para así proceder con la indemnización, en dado caso que esté en poder del cliente esta debe retornarse a SURENVIOS o en su defecto presentar la respectiva acta de destrucción.

SURENVIOS S.A.S. con un Comité de reclamaciones cuyo fin primordial es analizar justa y equitativamente los casos de siniestralidad que generen el pago de Indemnizaciones salvaguardando los intereses de la empresa y de los clientes. El comité es responsable de evaluar y aprobar o negar las reclamaciones que por sus características especiales requieran un manejo excepcional.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Este proceso realizará de forma exclusiva el tratamiento de las reclamaciones de los clientes bajo los siguientes parámetros:

Los siniestros se dividen en dos: Internos y Externos.

- Los siniestros internos se catalogan en: averías, saqueos, pérdidas, malas entregas (envíos entregados en dirección diferente a la establecida en la guía), devolución injustificada (envíos devueltos al Proceso de Logística por no encontrarse la dirección plasmada en la guía, siendo esta correcta).
- Los siniestros externos se consideran aquellos en los cuales no interviene la voluntad de la empresa, Ejemplo: hurtos, amotinamiento, actos subversivos etc.

**Es responsabilidad del Proceso de Indemnizaciones:**

- Analizar, evaluar y gestionar el pago de las indemnizaciones.
- Informar al cliente por medio escrito la recepción de la documentación de su reclamación en un término no mayor a 72 horas (acuso de reclamación).
- Analizar el estado de cartera y condiciones contractuales pactadas con el cliente crédito para la prestación del servicio, con el fin de determinar la forma de pago de la indemnización al mismo (cruce de cuentas, dación de pago o compensación con servicio)



- Atender a nivel nacional las reclamaciones instauradas.
- Realizar el estudio, trámite y evaluación de las reclamaciones con la siguiente documentación:

Nota: en caso de que la reclamación salga favorable para el cliente se procederán a enviar los siguientes documentos a SURENVIOS:

Cámara de comercio

RUT

Fotocopia cedula representante legal

### **3.1. Primera etapa transportadora**

- a) Carta formal de reclamación por parte del cliente.
- b) Copia de la Guía o denuncia de pérdida de la misma, sino cuenta con la original.
- c) Factura Comercial del costo o valor real del artículo objeto del reclamo.
- d) Cotizaciones de la reparación de bienes en caso de maltrato o avería en el transporte.

### **3.2. Segunda etapa aseguradora**

- a) Remitir a Royal los siguientes documentos; en los casos en que el pago de una indemnización obedezca a factores amparados en la póliza de mercancías:
  - Carta Formal de la transportadora indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrió el siniestro.
  - Carta formal de reclamación por parte del cliente.
  - Copia de la guía o denuncia de pérdida de la misma, sino cuenta con la original.
  - Factura Comercial del costo o valor real del artículo del artículo.
  - Cotizaciones de la reparación de bienes en caso de maltrato o avería en el transporte.
- b) Informar a la Gerencia General, sobre los valores pagados mensualmente por concepto de indemnizaciones a nivel nacional, así como las causas internas y externas que generaron estos pagos. Esta información servirá como base para implementar acciones correctivas y preventivas encaminadas a erradicar y corregir cualquier situación que afecte la integridad del servicio en la



empresa.

- c) Recibir todas las reclamaciones de los clientes instauradas por demoras, servicio no prestado, avería, saqueos o por cualquier otra causa que afecte la prestación normal del servicio en la entrega de sus envíos. Para este caso la indemnización se realizará máxima hasta el valor declarado.
- d) Solicitar a los líderes de los procesos involucrados (Operaciones y logística, Administradores de sucursales, Contabilidad, Gestión Humana, Departamento de novedades, Monitoreo, Seguridad, Jurídico, Cartera, Mensajería, Servicio al cliente y cualquier otro que se requiera dentro del proceso de investigación), en caso de siniestro, la documentación necesaria y cumplimiento de los tiempos establecidos para dar inicio a la investigación. El tiempo establecido para cada área o líder es de 72 horas a partir del momento de su notificación; esta se puede hacer de manera escrita o por email corporativo
- e) Objetar las reclamaciones presentadas por entrega a suplantadores u homónimos, siempre y cuando la misma se haya realizado de acuerdo a las normas establecidas por la empresa.
- f) Objetar siempre y cuando se cumplan con los lineamientos establecidos en el código de comercio para el transporte de mercancía.
- g) Realizar el pago de las indemnizaciones al remitente y/o destinatario del envío, según sea el caso. Excepcionalmente se realizará el pago a un tercero, siempre y cuando presente carta de autorización y fotocopia de la cédula de ciudadanía de alguno de estos.
- h) Realizar acuerdos con el cliente para la reparación de los envíos con daños (Averías Parciales), que puedan ser fácilmente arregladas.
- i) Coordinar con el cliente la responsabilidad de la reparación de los envíos con daños, por parte del mismo o de la empresa. En los casos en que el cliente asuma la reparación, este debe presentar como mínimo 3 cotizaciones para la reparación.
- j) Autorizar, junto con el comité de indemnizaciones, al cliente la reparación del envío con averías parciales siempre y cuando el valor de la reparación o restauración sea inferior al 50% del valor declarado del mismo. En caso contrario se determinará la pérdida total del bien y se procederá a indemnizar al cliente por el valor declarado del envío.
- k) Realizar acuerdos con el cliente para la indemnización de la mercancía sujeta de envío, cuando el valor declarado sea inferior al 100% del valor comercial del mismo.



- l) Tramitar ante Royal, todas las indemnizaciones cuyo valor declarado definido por el cliente y pagado por SURENVIOS S.A.S., haya sido igual o superior al valor deducible establecido en la póliza para la vigencia correspondiente, con el fin de realizar la recuperación de los costos correspondientes.
- m) Tramitar las reclamaciones instauradas por el cliente siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:
- Que el envío haya sido reportado al cliente por saqueo, avería o demora en la entrega.
  - Que el cliente haya dejado constancia de la novedad (saqueo, avería demora) en la prueba de entrega.
  - Que el cliente haya reportado la novedad (saqueo, avería o demora) al proceso de servicio al cliente de SURENVIOS S.A.S. en un periodo no mayor a **72** horas hábiles contadas a partir de la recepción del envío, de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio.
  - Elaborar el paz y salvo para firma del cliente, en el cual este manifiesta aceptación del pago recibido, liberando de cualquier responsabilidad o reclamación posterior a la empresa. Se debe garantizar que el documento permita eximir de cualquier responsabilidad a Surenvios S.A.S, en cualquier evento futuro o proceso judicial.
  - Las sucursales deberán enviar el paz y salvo de indemnización debidamente firmado por el cliente a el departamento de Indemnizaciones en Bogotá, un día hábil después de ser tramitado. El incumplimiento de esta norma generará las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

### **3.3. Cierre de operaciones**

El Coordinador de Seguros y el Comité de Reclamaciones deberá realizar un cierre semanal de operaciones con el fin de determinar:

- Número de casos radicados.
- Número de casos solucionados.
- Número de casos dados de baja.
- Número de casos pendientes por solucionar.



### **3.4. Proceso operativo y logístico**

#### **3.4.1. Responsabilidad del proceso operativo y logístico:**

Reportar a nivel nacional, a servicio al cliente toda avería, pérdida, siniestro interno y externo que hayan sido generadas por este proceso como novedad y por tanto deban ser indemnizadas al cliente.

#### **3.4.2. Responsabilidad del proceso de servicio al cliente:**

Informar por escrito al cliente remitente o destinatario las novedades sobre los envíos del mismo, que hayan sufrido siniestro. En este comunicado se informa al cliente el procedimiento a seguir para formalizar la reclamación ante el proceso de indemnizaciones.

#### **3.4.3. Responsabilidad de proceso Jurídico**

Asesorar al proceso de indemnizaciones en las reclamaciones que lleguen a la instancia de entes gubernamentales y no gubernamentales como: Conciliaciones con la Confederación Colombiana de Consumidores, Demandas, Inspecciones Judiciales, Tutelas, Derechos de Petición y cualquier otro requerimiento proveniente de autoridades judiciales públicas o privadas.

### **3.5. Siniestros internos**

Es responsabilidad del proceso de Indemnizaciones junto con el comité de indemnizaciones determinar la recuperación de los costos de la indemnización por parte de un tercero, cuando esta obedezca a factores de siniestralidad interna.

Asignar entre las ciudades que intervinieron en la trazabilidad de un envío, el valor indemnizado al cliente, en los casos en que el proceso de seguridad no logre determinar la responsabilidad directa de un colaborador o un proceso específico en el siniestro.

#### **3.5.1. Otros procesos**

Es responsabilidad de los colaboradores del proceso de operaciones reportar a la persona responsable de seguros, los casos de los clientes que pueden dar origen a una indemnización.





Es responsabilidad del proceso de seguridad determinar el responsable directo de un siniestro interno y remitir el informe final de la investigación a los procesos de indemnizaciones y de talento humano para que se tomen las acciones disciplinarias a que haya lugar.

Es responsabilidad del proceso de Talento Humano informar a los procesos de indemnizaciones y a seguridad las medidas tomadas con los colaboradores responsables de siniestros internos.

### **3.6. Siniestro externo**

#### **3.6.1. Responsabilidad del proceso de Seguridad:**

Denunciar ante las autoridades competentes todo siniestro ocasionado por causas externas (Hurto, retención, volcamiento, colisión etc.)

Coordinar la recuperación de mercancías por siniestros externos, con el apoyo del proceso de indemnizaciones.

Realizar el inventario total de la mercancía para los siniestros externos, parciales o totales de mercancías. Este inventario debe ser remitido al proceso de servicio al cliente para que este realice la notificación correspondiente a los clientes afectados.

Realizar el inventario de los envíos recuperados y remitir la información al proceso de indemnizaciones.

#### **3.6.2. Otros**

Por medio de la persona responsable de Seguros al Cliente se debe notificar a Royal, Indemnizaciones, logística de la ciudad de origen y destino, sobre el siniestro ocurrido.

Es responsabilidad de Royal reportar la recuperación de costos de las indemnizaciones por cualquier tipo de siniestro, a los procesos de contabilidad e indemnizaciones una vez la aseguradora notifique a SURENVIOS S.A.S., la aprobación del pago.

Es responsabilidad del proceso de indemnizaciones solicitar a los procesos jurídicos o de seguridad la ampliación de denuncias, para que estas sean coordinadas con los colaboradores o terceros correspondientes.



Es responsabilidad del comité de indemnizaciones notificar al proceso de indemnizaciones el valor recuperado por las indemnizaciones canceladas.

### **3.7. Administración de envíos sin identificación**

#### **3.7.1. Responsabilidad de todos los colaboradores de los procesos que manipulen envíos:**

Identificar y separar aquellos envíos que no tienen datos exteriores que permitan realizar su entrega y que se encuentren abiertos, con indicios de rotura, daño o disminución en su contenido. A estos envíos se les debe verificar su contenido e inventariarlos en presencia de una persona del proceso de seguridad, indemnizaciones y/o administrador de la sucursal para certificar el contenido y el estado del contenido del envío.

Abstenerse de abrir aquellos envíos que no poseen datos exteriores y que su empaque no presente daño o no se encuentre abierto para gestionar su posible entrega. Estos envíos podrán ser abiertos únicamente en presencia del comité de indemnizaciones, para los trámites a que haya lugar.

Detectar envío con productos perecederos (dañados) que ocasionen deterioro del medio ambiente o problemas de salubridad y solicitar al proceso de indemnizaciones y/o seguridad la autorización para dar de baja el envío. Posteriormente debe remitir los soportes correspondientes al proceso de indemnizaciones para atender la reclamación del cliente. Para perecederos en modalidad de contra-entrega en oficina, no opera este tipo de reclamación, cuando el mismo no haya sido reclamado oportunamente por el destinatario y por salubridad haya sido dado de baja.

Es responsabilidad el proceso operativo y logístico:

- a) El proceso operativo y logístico debe remitir al proceso de indemnizaciones la información de todos los envíos que no pudieron ser devueltos al remitente o destinatario; dentro de los siguientes 15 días hábiles al trámite de confirmación.
- b) Es responsabilidad el proceso de indemnizaciones:
- c) Garantizar la entrega de los envíos que no pudieron ser entregados y después solicitados por el cliente, que se encuentren en las bodegas de las diferentes sucursales y no hayan sido indemnizados; identificando plenamente a la persona que lo reclama (destinatario o remitente).
- d) Reconfirmar y ejecutar labores de tele mercadeo de los envíos que no han podido ser entregados,

con el fin de remitir los mismos a sus propietarios (remitente o destinatario). Esta labor se realizará a nivel nacional y se debe dejar constancia de la gestión realizada.

- e) Garantizar el control de inventarios de los envíos sin identificación o que no han podido ser entregados a su propietario.
- f) Reunirse periódicamente con el fin de analizar y evaluar la destinación de los envíos que se encuentran en las bodegas.

### 3.8. Comité de indemnizaciones

El comité de indemnizaciones está conformado por los siguientes colaboradores:

- Asesor de Gerencia General
  - Coordinador de Seguros
- a) El comité será dirigido por el coordinador de Seguros quien deberá anexar, previa realización del comité un cuadro resumen de los casos a tratar.
  - b) Es responsabilidad del comité de indemnizaciones:
  - c) Estudiar los casos que son de su competencia de acuerdo a lo establecido en las normas, responsabilidades, la legislación vigente, normas y decretos establecidos para regular los servicios que presta la empresa.
  - d) Generar y consignar en actas las decisiones tomadas para los casos tratados o aprobados en el comité, estas actas deben anexarse al historial de casos tratados.
  - e) Establecer medidas de carácter correctivo y preventivo frente a los colaboradores, procesos involucrados, proveedores o terceros, con el fin de minimizar los casos de indemnizaciones que impliquen responsabilidad directa de la empresa. Las recomendaciones se generan teniendo en cuenta los conductos regulares que se deben seguir en la empresa.
  - f) Tratar dentro de las agendas los siguientes aspectos:
    - **TEMAS GENERALES:** Debilidades, fallas y oportunidades de mejora generales en los procesos que ocasionan servicios no conformes, estableciendo las recomendaciones correspondientes para la toma de medidas correctivas, preventivas y su seguimiento.
    - **CASOS DE INDEMNIZACIONES:** Reclamaciones específicas de clientes por servicios no



conformes, estableciendo la solución al cliente y recomendando las acciones internas a tomar.

- **TOMA DE DECISIONES:** Con base en los indicadores mensuales que presente el proceso de indemnizaciones, se definirán estrategias que permitan mejorar el servicio, eliminar rutas de siniestralidad críticas tanto internas como externas y reducción de actividades que generen siniestralidad por parte de los colaboradores de la empresa.
- **TAREAS:** Se designan actividades que cada participante debe cumplir en un tiempo establecido. Velar porque las decisiones tomadas se respeten y sean apoyadas por los líderes de los procesos y colaboradores implicados.

#### **4. NORMATIVIDAD DE REFERENCIA**

Decreto 173 de 2001.