 Código Postal 110911	<b>MANUAL</b>  <b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b>	Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 1 de 7
---	---	---

## 1. OBJETO

Dar cumplimiento al Régimen de protección del usuario facilitando mediante esta guía los procesos y procedimientos que deben realizar a la hora de establecer o interponer alguna PQR's ante **PREMIER GLOBAL SERVICE SAS** relacionado con fallas en la prestación del servicio postal de mensajería expresa.

## 2. ALCANCE

El presente Manual tiene como Alcance la aplicación en cada una de las siguientes Tipologías para los servicios postales:

- Incumplimientos en tiempos de entrega
- Incumplimientos reexpedición
- Perdidas del objeto postal
- Averías del objeto postal
- Expoliación del objeto postal
- Deficiencias en la atención al usuario
- Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización
- Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas

## 3. RESPONSABILIDAD


Es responsabilidad de **PREMIER GLOBAL SERVICE SAS** recibir, responder y en caso de ser así, materializar los efectos de reposición o indemnización de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Es responsabilidad de los Usuarios interponer las Peticiones, Quejas y Reclamos dentro de los tiempos hábiles establecidos por la Ley.

## 4. GENERALIDADES

El usuario puede radicar sus Peticiones, Quejas o Reclamos por medio físico mediante formulario que puede conseguir en las instalaciones de PREMIER GLOBAL SERVICE SAS, telefónico mediante el acompañamiento de la persona encargada de atender y recepcionar estas solicitudes y/o por medio de la página web [www.premierglobalservice.co](http://www.premierglobalservice.co), obteniendo en cualquier de los anteriores casos el CUN – Código único Numérico con el cual puede realizar seguimiento y verificar respuesta a su solicitud.

## 5. DEFINICIONES

 Código Postal 110911	<b>MANUAL</b>  <b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b>	Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 2 de 7
---	---	---

**Base de datos:** Conjunto de datos personales de los usuarios operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que lo modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

**Contrato de prestación del servicio postal:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, deberá ser elaborado con letra no inferior a tres (3) milímetros.

**Código Único Numérico - CUN:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC – a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.


**Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

**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.

**Prueba de admisión:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constaran unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.

**Prueba de entrega:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

**Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.


 <p>Código Postal 110911</p>	<p>MANUAL</p> <p><b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b></p>	<p>Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 3 de 7</p>
---	---	--

**Recurso de apelación:** 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 a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta lo resuelva.

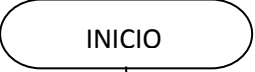
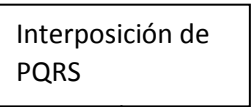
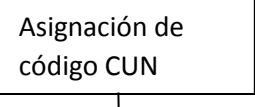
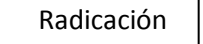
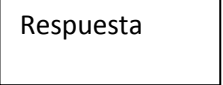
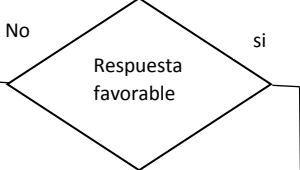
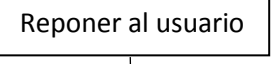

**Solicitud de Indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

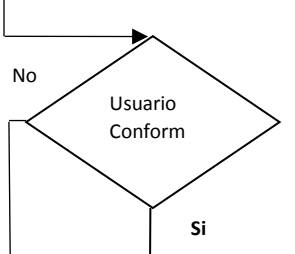

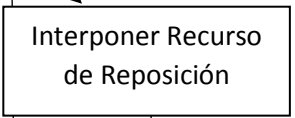
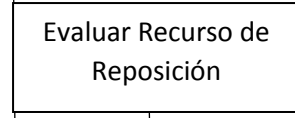
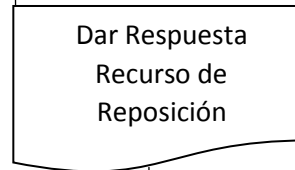
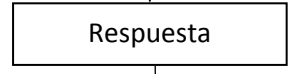
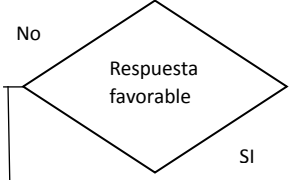
**Solicitud de reexpedición:** Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.


**Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

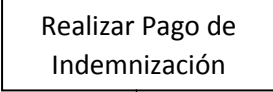

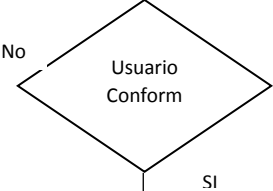

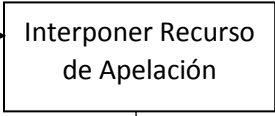
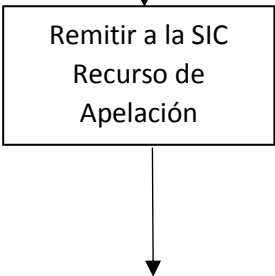

 <p>Código Postal 110911</p>	<b>MANUAL</b>  <b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b>	Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 4 de 7
---	---	---


## 6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	ENCARGADO	REGISTRO
	Inicio del procedimiento		
	El usuario interpone una PQR o Solicitud de Indemnización por medio físico, telefónico o página Web.	Usuario	Registro CUN Pagina Web
	El sistema asigna el código único Numérico (CUN)	Usuario Aplicativo Web	Aplicativo Web
	La PQR queda radicada y el sistema envía una copia de la misma al correo electrónico del usuario	Aplicativo Web	Aplicativo Web
	El usuario recibe la respuesta referente a la Petición, Queja Reclamo o Solicitud de Indemnización en un plazo no mayor a 15 días.	usuario	Correo electrónico
	Se procede a evaluar la PQRS de acuerdo a los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.	Personal empresa	Correo interno
	Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se tiene un plazo legal de 72 horas para materializar los efectos y se procede a realizar la reposición.	Personal empresa	E-mail Consignación
	Fin Y Cierre Del Caso		

	La repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario está conforme.	Usuario empresa	E-mail Web Telefónico
	Cierre del caso		
	La repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario NO está conforme, procede a instaurar un recurso de reposición, dentro del tiempo permitido no mayor a 15 días.	Usuario	E-mail Web Telefónico
	Se procede a evaluar el recurso de reposición verificando los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.	Personal (empresa)	Archivo Interno
	La empresa da respuesta al usuario acerca del Recurso de Reposición en el tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles siguientes.	Personal (empresa)	E-mail Web Telefónico
	El usuario recibe la respuesta referente al Recurso de Reposición.	Usuario	E-mail Web Telefónico
	Verificar la favorabilidad del recurso de reposición hacia el usuario	Personal (empresa)	Archivo Interno

 Código Postal 110911	<b>MANUAL</b>  <b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b>	Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 6 de 7
---	---	---

	Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se procede a realizar el pago de la indemnización.	Personal (empresa)	Consignación Transferencia
	Fin Y Cierre Del Caso		
	Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario pero se siente conforme con la respuesta se cierra el caso y se da por finalizado el proceso de la solicitud.	Usuario	E-mail Web Telefónico
	Fin Y Cierre Del Caso		
	Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario y a la vez no se siente conforme con la respuesta, el usuario tiene un tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles para interponer Recurso de Apelación.	Usuario	SIC
	Se Remite el Recurso de Apelación a la SIC en el tiempo permitido legalmente de 5 días hábiles siguientes.  La SIC es la entidad intermediaria para dar respuesta definitiva a favor o no del usuario y cierre del caso, al igual es la entidad encargada de informar y/o remitir la respuesta al usuario.	SIC	SIC
	Fin del Procedimiento		

 <p>Código Postal 110911</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL PROCEDIMIENTOS PQR`S</b></p>	<p>Código: PGS-O-M-MPPQR Versión: 2 Página: 7 de 7</p>
---	--	--

## **7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Resolución 3038 de 2011 CRC  
Circular única SIC, Título 3, Capítulo 2 y 3