

	TRÁMITE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES, CASO DUPLICATA Y CLIENTES CORPORATIVOS	CODIGO: PR-SC-011
		VERSIÓN: 2
		ACTUALIZACIÓN: 12/Sep/2014
		EMISIÓN: 21/May/2013

1. OBJETIVO

Recibir, analizar y tramitar las solicitudes de indemnización sobre envíos nacionales e internacionales, en los casos Duplicata y los requerimientos de los clientes corporativos Gobierno, Privado y Masivo, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente; con el fin de brindar una respuesta oportuna al cliente, donde se analiza la viabilidad del pago y si procede o no de acuerdo al servicio; además permite recuperar el valor indemnizado por la Compañía, frente al posible responsable.

2. ALCANCE

Para Envíos Nacionales y Clientes Corporativos:

La gestión de Indemnizaciones Nacionales, aplica para los envíos nacionales impuestos por los clientes de contado y a crédito a nivel nacional.

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 ambos casos, opera para todos los servicios con excepción del normal, masivo y prioritario.

Para Envíos Internacionales:

Aplica para los envíos internacionales impuestos por los clientes a través de los servicios de EMS, encomienda y Certificado.

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

En el Caso Duplicata:

Aplica para envíos internacionales impuestos por los clientes a través de los servicios de encomienda y Certificado.

La Duplicata inicia con los documentos soportes y finaliza con la transferencia del formato CN08 a la Jefatura Nacional de Cuentas Internacionales.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 DEFINICIONES

Abandono legal: Situación en 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.

Caso Duplicata: Es la que se presenta al no recibir respuesta oportuna del formulario CN08, originando la reiteración del mismo y una vez cumplidos los términos y de no haber recibido respuesta se da por entendido su aceptación de pleno derecho.

CN 08: Documento con el cual se hacen las reclamaciones a nivel internacional.

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

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.

Devolución Irregular: Manifestación de inconformidad de las devoluciones de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad.

Encaminamiento: Ruta por la que cursa un envío hasta su destino final.

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

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

Ibis: (Internet Based Inquiry System) Sistema de consulta a nivel internacional para verificar los eventos de los envíos internacionales de encomiendas.

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

Informe de Investigación Operativa: Carpeta que contiene los soportes correspondientes al proceso de investigación de la reclamación

Investigación operativa: Proceso interno mediante el cual se recopila la documentación e información necesaria para determinar la existencia de responsabilidad ante el incumplimiento de obligaciones adquiridas de manera contractual y/o incumplimiento del servicio postal.

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.

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

Rugby: Sistema de consulta a nivel internacional para verificar los eventos de los envíos internacionales EMS.

3.2 ABREVIATURAS

A: Actuar

CAI: Consejería de Asuntos Internacionales

CTP: Central de Tratamiento Postal.

CUN: Código Único Numérico

dh: Día hábil

H: Hacer

IPS: International Postal System (Sistema postal internacional).

LI: Logística Internacional

P: Planear

PQR: Petición, Queja o Reclamo.

SAC: Servicio al cliente

SIPOST: Sistema de Información Postal

SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.

UPAD: Unidad de Procesamiento Aduanero.

UPAEP: Unión Postal de las Américas, España y Portugal.

UPU: Unión Postal Universal.

V: Verificar

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL INICIO DEL PROCESO DE INDEMNIZACIÓN

La Jefatura de Consejería y Asuntos Internacionales, recibirá de la Jefatura Nacional de PQR, las solicitudes de indemnización, las cuales deben venir soportadas con la documentación que se relaciona a continuación:

- a) Transferencia de reclamaciones Control Interno / Consejería y Asuntos Internacionales.
- b) CUN.
- c) Documentos soporte investigación operativa que apliquen: Factura, trazabilidad Sipost, planilla de entrega, manifiesto de despacho, registro fotográfico del envío en caso de expoliación y avería, planilla de imposición y/o guía del envío liquidada (Clientes Corporativos/Guía liquidada) donde aparezca el valor de la imposición y peso del envío, reporte Ibis, Rugby e IPS.
- d) Respuesta entre oficinas sobre la investigación.
- e) Oficio de respuesta parcial o solicitud de prórroga.
- f) Fotocopia del documento de identificación del reclamante (remitente y/o destinatario) o cédula de extranjería.

Nota 1: Tratándose de Duplicata, se deberá allegar el formato CN08 y el Memorando donde se especifique que se trata de una Duplicata.

Nota 2: Estos documentos deben ser presentados en medio magnético a través del CUN.

4.2. DOCUMENTOS SOLICITADOS AL USUARIO

4.2.1 PERSONAS NATURALES Y CASO DUPLICATA.

- a) Carta de cesión de derechos en el evento de no ser remitente ni destinatario.
- b) Se solicita diligenciar el modelo de autorización, en caso de contar con cuenta bancaria se debe anexar la certificación bancaria.
- c) En el evento de cesión se debe solicitar la fotocopia de cédula de ciudadanía de la persona a quien se cedió.

4.2.2 CLIENTES CORPORATIVOS.

- a) Certificado de existencia y representación legal, para personas jurídicas.
- b) Copia de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribió el contrato con SPN.
- c) Carta de aceptación de indemnización.
- d) Se solicita diligenciar el modelo de autorización, en caso de contar con cuenta bancaria se debe anexar la certificación bancaria donde se identifique si la cuenta corresponde a la respectiva Entidad o al Tesoro Nacional.

Nota 1: No son documentos válidos para el pago de indemnización, la contraseña ni el

Pasaporte.

Nota 2: La anterior documentación debe ser legible.

4.3 DEVOLUCIÓN DE INDEMNIZACIONES

La Ley 1369 de 2009, en su artículo 33, en lo relativo a la “Devolución de las indemnizaciones”, consagra: “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”.

La Jefatura de Consejería y Asuntos Internacionales, remitirá a la Jefatura Nacional de Distribución y Entrega y a la Jefatura Nacional de Transporte y Movilización, de manera mensual y a través de medio magnético, la relación de los envíos indemnizados, para que en el evento que el objeto extraviado sea encontrado, éstas informen a la Jefatura Nacional de Servicio al Cliente, a fin que se proceda con lo reglamentado en el Artículo 33 de La Ley 1369 de 2009.

Nota: En el evento en que el beneficiario de la indemnización no sea ni el remitente ni el destinatario, debe allegar poder por escrito.

4.4 CRITERIOS DE LIQUIDACIÓN

Para Envíos Nacionales y Clientes Corporativos:

La fórmula establecida para liquidar las indemnizaciones sobre envíos nacionales y de clientes corporativos, aplica lo consagrado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y en la resolución 3038 de 2011.

Para Envíos Internacionales y caso Duplicata:

La fórmula establecida para liquidar en indemnizaciones internacionales del servicio EMS, aplica lo consagrado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Tratándose del servicio de certificado internacional, aplica según lo estipulado por la Unión Postal Universal, de conformidad con el Decreto 214 de 1984, en el artículo 5 – RL 155, relacionado con el artículo 21.2.1.

En lo referente al servicio de Encomiendas, la fórmula establecida por la UPU, para liquidar, es por medio del Decreto 214 de 1984 en su artículo 5 –RC 148. relacionado con el artículo 21.4.1

Nota: Todos los pagos que se generen en virtud de una indemnización se deben realizar a través de la Jefatura Nacional de Tesorería de SPN.

4.5 TÉRMINOS DE LOS RECURSOS

La Resolución 3985 de 2012, en el Artículo 22, señala: 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.

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 dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4.6 CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales, a través de correo electrónico enviará semanalmente al Grupo de Investigaciones de la Dirección Nacional de Seguridad, el reporte de los casos indemnizados, para su conocimiento y con el propósito que los Procesos y/o Subprocesos involucrados recuperen el monto pagado por concepto de indemnización al presunto responsable.

El Grupo de Investigaciones de la Dirección Nacional de Seguridad, procederá de conformidad a lo establecido por el procedimiento de “Investigación y análisis sobre novedades de envíos nacionales e internacionales” a remitir el informe de investigación a los Procesos y/o Subprocesos involucrados, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes deberán dar respuesta de conformidad a lo señalado en el numeral 4.1.5 del citado procedimiento, el cual consagra: “Seguimiento: Los responsables de los procesos / subprocesos involucrados en la investigación adelantada (de la Dirección General o de las Regionales) deben enviar copia de las acciones tomadas vía correo electrónico a la Dirección Nacional de Seguridad Postal dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío del informe”

Culminado el término de los diez (10) días hábiles, el Grupo de Investigaciones de la Dirección Nacional de Seguridad, debe enviar a la Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales y a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el cuadro de seguimiento de recomendaciones con los soportes correspondientes.

La Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales, procederá a realizar seguimiento a las respuestas dadas por los Procesos y Subprocesos, donde se informe que se procederá a reintegrar a la Compañía el pago que ésta canceló por concepto de indemnización.

La Jefatura Nacional de Tesorería, semanalmente debe enviar a la Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales a través de correo electrónico, un reporte en el cual se relacione los montos que han ingresado al rubro de recuperación de indemnizaciones.

En los casos donde no exista respuesta por parte de los Procesos y Subprocesos, durante el término de los diez (10) días hábiles referenciados o se informe que no hay lugar a devolución del valor que la Compañía canceló por concepto de indemnización, la Oficina de Control Interno Disciplinario procederá a tomar las medidas correspondientes según su criterio.

4.7 PLANEACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.7.1 La planeación del procedimiento Trámite Solicitudes de Indemnizaciones Envíos Nacionales e Internacionales, caso Duplicata y Clientes Corporativos, debe estar alineada con la planeación estratégica.

4.7.2 La Vicepresidencia de Servicio al Cliente debe establecer la frecuencia de la presentación de informes de la Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales.

4.7.3 La Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales es responsable de la supervisión integral del procedimiento.

4.7.4 Es competencia del líder de la Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales del proceso Gestión Gerencial, elaborar, analizar y realizar los cambios en los indicadores bajo

su responsabilidad.

5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N° 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras medidas.
- Resolución 3038 de 2011 de la CRC
- Resolución 3985 de 2012 de la CRC.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Decreto 2124 de 1992, por el cual se Reestructura la Administración Postal Nacional.
- Resolución N° 031 de 2007, Artículo Primero, numeral 2, expedida por Servicios Postales Nacionales S.A.
- Decreto 624 de 1989, por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales.
- Artículo 13 del Código Contencioso Administrativo y Legislación Permanente.
- Manual de Envío de Correspondencia de la UPU.
- Manual de Encomiendas de la UPU.
- Convenio Internacional Berna, 2009.
- Convenio de Ginebra de 2008.
- NTC-GP 1000.
- NTC ISO 9001.
- NTC-GP 1000:2009.
- ISO 9001:2008.

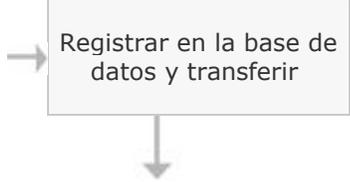
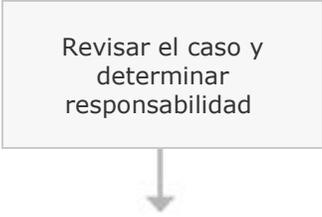
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CÓDIGO	TÍTULO
N/A	Acta de indemnización
N/A	Base de datos
N/A	Correo electrónico
N/A	CUN
N/A	Informe investigación operativa PQR
N/A	Oficio
N/A	Transferencia de reclamaciones Control Interno / Consejería y Asuntos Internacionales
N/A	Creación de terceros
PR-FI-PP-003-FR-001	Solicitud Disponibilidad Presupuestal

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.		INICIO		

	INICIO			
2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Recepcionar la solicitud de indemnización </div> 	Recepcionar la solicitud de indemnización junto con los documentos soportes, los cuales son remitidos por la Jefatura Nacional de PQR. Tipo: H	Asistente de Procesos Nivel III	Transferencia de reclamaciones Control Interno / Consejería y Asuntos Internacionales. CUN
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Revisar la documentación </div> 	Revisar la documentación aportada por PQR Tipo: V	Asistente de Procesos Nivel III	
4.	La documentación aportada está completa?	La documentación aportada está completa? SI: Continúe en la actividad 6 NO: Continúe en la actividad 5		
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Devolver la documentación </div> 	Devolver la documentación a PQR a fin que ésta sea completada. Nota: Para el caso Duplicata, se devolverá la documentación no sólo cuando no se anexe la documentación relacionada en el numeral 4.1, sino también cuando no se ha remitido el formato CN 08 o Duplicata. Tipo: H	Asistente de Procesos Nivel III	CUN

6.		<p>Ingresar información en la respectiva base de datos de Consejería y Asuntos Internacionales y transferir al Técnico Administrativo Tipo B (Rol CAI).</p> <p>Tipo: H Tiempo de la actividad de la 2 a la 6: 1 dh.</p>	Asistente de Procesos Nivel III	Base de datos
7.		<p>Revisar el caso y determinar si procede o no a la indemnización.</p> <p>Nota 1: Para el caso Duplicata se debe revisar y comparar con la base de datos aportada por la Jefatura Nacional de Cuentas Internacionales y determinar si procede o no a la indemnización. Si no procede se continúa con la Actividad N° 9 y si procede se continuará con la Actividad N° 10.</p> <p>Nota 2: Si revisada la base de datos la duplicata no está relacionada en la misma, se envía el formato CN 08 a la Jefatura Nacional de Cuentas Internacionales y se deja el caso abierto hasta que haya un nuevo reporte por parte de la Jefatura</p>	Asistente de Procesos Nivel I y III	

		Nacional de Cuentas Internacionales que indique que el país aceptó o no el pago. Tipo: V		
8.	Procede indemnización?	Procede indemnización? No: Continúe en la actividad 9 Sí: Continúe en la actividad 10.		
9.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Comunicar al cliente que no tiene derecho a la indemnización</div> 	<p>Comunicar al cliente a través de un oficio que no tiene derecho a la indemnización, de conformidad a la evaluación del informe de investigación operativa o a la normatividad postal vigente y se procede a cerrar el CUN.</p> <p>Nota: En caso de ser interpuesto recurso ante la decisión proferida se le da continuidad al caso, siempre y cuando los documentos aportados sustenten que da lugar a indemnización.</p> <p>Tipo: H</p>	Asistente de Procesos Nivel I y III	Oficio Correo electrónico
10.	 <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Liquidar el valor de indemnización</div> 	Liquidar el valor a pagar por concepto de indemnización; de conformidad a lo estipulado en el numeral 4.4 Criterios de liquidación.	Asistente de Procesos Nivel I y III	

		Tipo: H		
11.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Comunicar al cliente la aceptación de indemnización</div> 	<p>Comunicar al cliente que ha sido aceptado el derecho de indemnización y el valor a indemnizar, procediéndose a solicitar la documentación relacionada en el numeral 4.2</p> <p>Tipo: H Tiempo de la actividad de la 7 a la 11: 1 dh.</p>	Asistente de Procesos Nivel I y III	Oficio Correo electrónico
12.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recibir los documentos del cliente</div> 	<p>Recibir los documentos exigidos al cliente vía correo electrónico o a través de cualquier punto autorizado de SPN dirigidos a Consejería y Asuntos Internacionales, los cuales deberán ser direccionados a la ciudad Bogotá D.C.</p> <p>Nota: La citada remisión es sin costo alguno.</p> <p>Tipo: H</p>	Asistente de Procesos Nivel I y III	Oficio
13.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Revisar que los documentos estén completos</div> 	<p>Revisar que los documentos estén completos. Nota: Si los documentos están incompletos, Consejería y Asuntos Internacionales, debe solicitarlos al cliente a través de oficio y/o correo electrónico.</p>	Asistente de Procesos Nivel I y III	Oficio Correo electrónico

		Tipo: V		
14.	La documentación aportada está completa?	¿La documentación aportada está completa? SI: Continúe con la actividad N° 16 NO: Continúe con la actividad N° 15		
15.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mantener el caso abierto</div> 	Mantener el caso abierto hasta que el cliente aporte la documentación. Tipo: A	Profesional de Procesos Nivel I y III	
16.	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar el acta de indemnización</div> 	Elaborar el acta de indemnización de conformidad a lo establecido por la Ley 1369 y la Resolución 3038 de 2011 y enviarla a la Vicepresidencia de Servicio al Cliente para aprobación y firma. Se cierra el CUN Nota: Se diligencia el formato denominado "Creación de terceros" y se radica en la Jefatura Nacional de Contabilidad e Impuestos. Tipo: H Tiempo de la actividad de la 12 a la 16: 1 dh.	Profesional de Procesos Nivel I y III	Acta de indemnización Creación de terceros
17.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aprobar el acta de indemnización</div> 	Aprobar, suscribir el Acta de indemnización y entregar a Consejería y Asuntos Internacionales. Tipo: H	Vicepresidente de Servicio al Cliente	Acta de indemnización

		Tiempo de la actividad: 1 dh.		
18.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> Radicar acta de indemnización en archivo y correspondencia.  </div>	Radicar acta de indemnización en archivo y correspondencia con los documentos soportes correspondientes al caso. Tipo: H Tiempo de la actividad: 1 dh.	Profesional de Procesos Nivel I y III	Solicitud Disponibilidad Presupuestal Acta de indemnización
19.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> Radicar en la Jefatura Nacional de Presupuesto  </div>	Radicar en la Jefatura Nacional de Presupuesto, el acta de indemnización para la generación del registro presupuestal; una vez realizado el correspondiente registro, dicha Jefatura radicará a la Jefatura Nacional de Contabilidad e Impuestos, el registro junto con la respectiva acta. Tipo: H Tiempo de la actividad: 2 dh	Profesional de Procesos Nivel I y III	Solicitud Disponibilidad Presupuestal Acta de indemnización
20.	FIN	FIN		

8. DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGIA SIPOC

[Trámite Solicitudes de Indemnizaciones Envíos Nacionales e Internacionales, caso Duplicata y Clientes Corporativos](#)

9. SOFTWARE Y HARDWARE

Computadores Hardware y Software – Impresoras – Escáner – Fax - Fotocopiadora

10. RESUMEN DE ACTIVIDADES

NÚMERO DE ACTIVIDADES				
	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar(A)
Tipo de Actividades		11	3	1
Tiempo (dh)		7		

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

QUÉ SE CONTROLA	DÓNDE Y CÓMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RES DEI
El tiempo de respuesta conforme a la Ley, a la solicitud de indemnización presentada por el cliente	En el CUN (Código único Numérico)	Que la respuesta al cliente se cumpla dentro del término establecido por la Ley	Control de cumplimiento sobre los términos de respuesta al cliente	CUN	Ad Tipo
El buen manejo del rubro asignado para indemnizar, garantizando que la solicitud de lugar o no al pago de indemnización	Presupuesto asignado	A través de la documentación soporte, se compruebe que hubo falla en el servicio	Control con relación al anexo de los documentos soportes que comprueben que el reclamo da lugar a la indemnización	CUN	Ad Tipo

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
1	26/Ago/2014	Documentos Asociados	El formato CP-FI-PP-001-FR-001 certificado de disponibilidad se desvincula del procedimiento debido a que se encuentra inactivo y se vincula el formato Solicitud Disponibilidad Presupuestal

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luis Felipe Rojas Chávez Cargo: Profesional de Servicio al Cliente Fecha: 13/Jun/2014	Nombre: Luz Mery Quiroz Sánchez Cargo: Profesional de Planeación (Coordinador de Calidad)	Nombre: Gerardo Munoz Chegwin Cargo: Vicepresidente Servicio al Cliente Fecha: 12/Sep/2014

	<p>Fecha: 26/Ago/2014</p> <p>Nombre: Angélica María Vanegas Uribe</p> <p>Cargo: Jefe Nacional de Consejería de Asuntos Internacionales</p> <p>Fecha: 05/Sep/2014</p>	
--	--	--