

Tax Belalcázar

Seguro, efectivo y amable

POLITICA DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD PARA ENTREGA DE ENCOMIENDAS EN OFICINA



	<p><i>Tax Belalcázar</i></p> <p>POLITICA DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD PARA ENTREGA DE ENCOMIENDAS EN OFICINA</p>	<p>Código: EN-PO-01</p>
	<p>GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y ENVÍOS</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha de inicio: 31/01/2026</p>

OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para la verificación de identidad del destinatario o de la persona autorizada que reclame un envío en oficina, garantizando la correcta entrega de las encomiendas, la integridad de la cadena de custodia, la prevención de fraudes o suplantaciones y el cumplimiento del marco jurídico colombiano aplicable al transporte de mercancías y servicios postales.

ALCANCE

Aplica a todos los envíos reclamados en oficinas físicas de Tax Belalcázar -envíos, incluyendo mensajería expresa, encomiendas, envíos con alto valor declarado (valores), envíos retenidos o en rezago.

También aplica al personal operativo, personal de atención al cliente, destinatarios y terceros autorizados.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia – Artículo 365 (servicios públicos).

Los servicios postales son considerados servicios públicos cuya titularidad pertenece al Estado conforme al artículo 365 de la Constitución Política.

La Corte Constitucional ha reiterado que:

El Estado conserva la titularidad.

Puede delegar la prestación a particulares mediante habilitación.

Este principio fue reiterado en análisis doctrinal del régimen postal colombiano basado en la Ley 1369 de 2009.

Ley 1369 de 2009 – Régimen de los Servicios Postales.

Establece el régimen general para la prestación de servicios postales y determina las autoridades regulatorias y de control.

“La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales... que son un servicio público... cuya titularidad corresponde al Estado.”

Decreto 1078 de 2015 – Decreto único reglamentario del sector TIC.

Regula la prestación del servicio postal.

Código de Comercio – Artículos 1030 a 1036

Establecen la responsabilidad del transportador por:
pérdida

daño
entrega incorrecta de la mercancía.

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

Establece obligaciones de información, calidad y responsabilidad frente al usuario.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.

Regula el tratamiento de datos y la verificación de identidad de los titulares.

Ley 1618 de 2013 – Derechos de las personas con discapacidad.

Garantiza derechos y accesibilidad para personas con discapacidad.

DEFINICIONES

Operador postal: Persona jurídica habilitada para prestar servicios postales.

Destinatario: Persona natural o jurídica a quien se dirige el envío.

Envío o encomienda: Objeto transportado por el operador desde un remitente hasta un destinatario.

Cadena de custodia: Conjunto de procedimientos que garantizan el control del envío desde su recepción hasta su entrega.

FUNDAMENTO PARA EXIGIR IDENTIFICACIÓN

La normativa postal colombiana no establece expresamente la obligación de presentar documento de identidad para reclamar envíos.

No obstante, la exigencia se fundamenta jurídicamente en:

- Responsabilidad del transportador (Código de comercio -artículos 1030 a 1036).

El operador debe responder por: pérdida, daño, entrega incorrecta.

- Principio de custodia del envío.

El operador tiene obligación de entregar el objeto al destinatario correcto; Si entrega a persona equivocada, responde civilmente.

- Principio de trazabilidad del objeto postal. (Ley 1369 y regulación de mensajería expresa)

Exige registro de eventos y prueba de entrega.

- Prevención de fraude y suplantación.
- Protección de datos personales. (Ley 1581 de 2012).

El operador debe verificar la identidad del titular de la información.

- Principio de buena fe contractual. (artículo 1603 del Código Civil)

DOCUMENTOS VÁLIDOS

Cédula de ciudadanía

Cédula de extranjería

Copia del Rut o sello (cuando el Destinatario corresponda a una empresa o persona Jurídica)

Pasaporte

Permiso de Protección Temporal (PPT)

Documento oficial equivalente reconocido por autoridades colombianas (libreta militar, licencia de conducción).

ENTREGA A TERCEROS

Un tercero podrá reclamar el envío presentando:

- Documento de identidad original.
- Autorización escrita del destinatario junto a la fotocopia del documento de identidad del destinatario.
- La imagen de guía del envío no es un documento válido para reclamar, solo identifica el envío.

CASOS ESPECIALES

- **Menores de edad**

Pueden recibir envíos si el envío no implica obligaciones contractuales presentando su tarjeta de identidad.

- **Personas con discapacidad**

Debe garantizarse accesibilidad Y trato preferencial (Ley 1618 de 2013)

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Revisar el PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR – ENTREGA DE ENCOMIENDAS EN OFICINA.

1. Usuario presenta número de guía.
2. Operador consulta el sistema logístico.
3. Se solicita documento de identidad.
4. Se valida coincidencia con el destinatario.
5. Se verifica coincidencia con la guía del paquete.
5. Se registra en el sistema la información del receptor.
6. Se entrega el envío.

REGISTRO DE ENTREGA

Se registrará obligatoriamente en la prueba de entrega:

- Nombre legible completo del receptor (Destinatario o Tercero)
- Número de documento
- Fecha y hora de entrega
- Teléfono

NEGACIÓN DE ENTREGA

El operador podrá negar la entrega cuando:

- No se presente documento válido según lo expuesto en este documento.
- Existan inconsistencias de identidad
- El envío tenga orden de retención
- Existan indicios de fraude o suplantación.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información recolectada será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales del operador.

DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA

La política deberá divulgarse mediante:

- Página web del operador
- Carteles visibles en oficinas
- Canales digitales (correo, SMS, redes sociales)

CAPACITACIÓN

El personal deberá recibir capacitación periódica sobre verificación de identidad, procedimiento de entrega, atención al usuario y prevención de fraude.

IMPLEMENTACIÓN

Se recomienda:

- Aprobar la política mediante acto administrativo interno
- Integrarla al sistema de gestión de calidad
- Publicarla en medios institucionales

8. CONTROL DE CAMBIOS

VER.	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	31/01/2026	Supervisor logístico	Creación del documento