

**POLÍTICA DE INVOLABILIDAD DE ENVÍOS  
COONORTE LTDA  
MENSAJERÍA EXPRESA**

En cumplimiento de las disposiciones Constitucionales y Legales, COONORTE LTDA., a través de sus colaboradores, se comprometen a garantizar a los usuarios del servicio postal de mensajería expresa, la inviolabilidad de la correspondencia y objetos postales, tal como lo ordena el artículo 15 Constitucional, el cual dicta:

*“ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

***La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.***

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”. Negrillas nuestras.*

En consonancia con la norma Constitucional, la Ley 1369 de 2009, dispuso como garantía de los derechos de los usuarios postales,

***“ARTÍCULO 24. DERECHOS DE LOS USUARIOS.*** Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de los siguientes principios:

- 1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.***
- 2. El respeto a la intimidad de los usuarios.***
- 3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.***
- 4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.***
- 5. A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.***
- 6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:***
  - a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.***
  - b) A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.***

c) A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras". Negrillas nuestras.

El incumplimiento del presente deber legal acarrea el siguiente procedimiento:

1. El Coordinador General del área de mensajería o el Director de Operaciones, darán aviso por escrito del hecho que generó la violación a la correspondencia al Gerente o Director Jurídico o Director de Gestión Humana, escrito que deberá contener: Fecha, hora y lugar de la infracción, número de guía, identificación del trabajador y demás elementos probatorios relevantes para la investigación. Además, deberá aportar pruebas documentales, fílmicas, testimoniales y las que considere pertinentes y que se encuentren autorizadas por la Ley.
2. El Gerente o Director Jurídico o Director de Gestión Humana, darán aviso inmediato a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia.
3. El Director de Gestión Humana avocará conocimiento del proceso disciplinario con apego del artículo 48 y siguientes del Reglamento Interno de Trabajo, Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes, emitiendo decisión de fondo que deberá ser acorde al procedimiento establecido, respetándose las reglas del Debido Proceso.
4. Si quien incurre en la falta es un Agente Comercial, el conocimiento de la infracción estará en cabeza del Gerente o Director Jurídico, en razón del contrato comercial suscrito entre las partes (Coonorte Ltda. y Agente Comercial).

**Excepción.** No constituye violación a las garantías del servicio postal, la interceptación o decomiso originada por mandato de autoridad judicial y procedimientos establecidos por la ley, tal como lo ordena el Art. 31, numeral 2º de la Ley 1369 de 2009.

Medellín, 02 de Junio de 2021.

  
**BERNABÉ MORATO MOYA**  
Gerente General y Representante Legal  
COONORTE LTDA.