

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. Objeto y ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones Generales del Servicio (en adelante, las "Condiciones") regulan la relación entre X-Cargo, en calidad de operador postal habilitado ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), y los usuarios remitentes y destinatarios que utilicen los servicios de envío y devolución de objetos postales prestados directamente o a través de la red de puntos aliados.

Estas Condiciones aplican a los servicios de mensajería expresa no comprendidos en el Servicio Postal Universal (SPU), y se rigen por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 (compilatoria) y sus modificaciones, en particular la Resolución CRC 6494 de 2022, así como por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y la normativa de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).

La utilización del servicio implica la aceptación plena de estas Condiciones por parte del remitente y, en lo que corresponda, del destinatario.

Estas Condiciones aplican a los envíos con origen y destino en el territorio nacional. Los envíos internacionales, cuando X-Cargo los preste, se rigen por lo previsto en el numeral 20 y por la normativa especial aplicable.

X-Cargo se identifica así: **XCARGO SAS**, NIT **901383190-2**, con domicilio principal en **Calle 19 # 69 f – 30, Bogotá**, habilitado como operador postal mediante **20234250037605 de 04 de septiembre de 2023** del MinTIC. Canales de atención: página web **<https://x-cargo.co/pqrs/>**, línea telefónica **3183151664**, correo electrónico **servicioalcliente@x-cargo.co** y la red de puntos aliados publicada en la página web.

2. Definiciones

Para efectos de estas Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

- **Admisión (o imposición):** Acto mediante el cual X-Cargo o un punto aliado recibe del remitente el objeto postal, verifica sus condiciones de admisibilidad, lo pesa y mide, registra la información del envío y genera la guía. La fecha de admisión determina el inicio del cómputo del tiempo de entrega.
- **Área metropolitana:** Conjunto de municipios reconocido oficialmente como tal, conforme a la información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- **Avería:** Daño, deterioro o menoscabo, total o parcial, del contenido del objeto postal ocurrido entre la admisión y la entrega efectiva.
- **Custodia:** Guarda temporal del objeto postal por parte de X-Cargo cuando no ha sido posible entregarlo al destinatario ni devolverlo materialmente al remitente, en los términos del numeral 8.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien va dirigido el objeto postal.



- **Devolución:** Bien que un destinatario retorna al remitente o al operador a través de la red de puntos, siguiendo el proceso de logística inversa aplicable. También comprende el retorno del objeto postal al remitente cuando no fue posible entregarlo, por alguno de los motivos del numeral 7.
- **Día hábil:** Día de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y días festivos de la República de Colombia.
- **Entrega efectiva:** Acto mediante el cual el objeto postal es recibido por el destinatario o por persona autorizada para recibirlo, dejando la correspondiente prueba de entrega.
- **Expoliación:** Sustracción parcial del contenido del objeto postal, con o sin violación aparente del embalaje.
- **Guía (o número de rastreo):** Documento físico o electrónico que identifica de manera única cada objeto postal, contiene la información del envío y permite su seguimiento y trazabilidad.
- **Indemnización:** Suma que X-Cargo reconoce al usuario cuando se acredita la pérdida, avería, expoliación o retardo imputable al operador, conforme al numeral 14.
- **Logística inversa:** Proceso mediante el cual un objeto postal previamente entregado retorna desde el destinatario hacia el remitente o hacia el punto que este designe.
- **Objeto postal / envío:** Bien tangible transportado bajo una guía o número de rastreo, incluyendo mercancías, paquetes y devoluciones.
- **Pérdida:** No entrega definitiva del objeto postal al destinatario ni su devolución al remitente. Se presume la pérdida cuando transcurren diez (10) días hábiles contados desde el vencimiento del tiempo de entrega aplicable sin que el sistema de rastreo registre entrega efectiva, intento de entrega documentado, custodia o devolución.
- **Peso físico:** Peso real del objeto postal, determinado en instrumentos de pesaje con certificado de calibración vigente conforme a la normativa de metrología legal de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- **Peso volumétrico:** Peso calculado a partir de las dimensiones del objeto postal (largo x ancho x alto, en centímetros), dividido entre el factor de conversión aplicable, utilizado para efectos de liquidación cuando el volumen del envío es desproporcionado frente a su peso real.
- **PQR:** Petición, queja o reclamo presentado por un usuario, incluida la reclamación por pérdida, avería, expoliación o retardo.
- **Prueba de admisión:** Comprobante físico o electrónico que se entrega al remitente al momento de la admisión y que acredita la recepción del objeto postal por parte de X-Cargo o del punto aliado.
- **Prueba de entrega:** Registro físico o electrónico que acredita la entrega efectiva del objeto postal, con el contenido mínimo señalado en el numeral 6.4.
- **Punto aliado:** Punto de atención al público, propio o de terceros, vinculado contractualmente a X-Cargo para la recepción, entrega y/o gestión de objetos postales, con capacidades operativas que pueden variar según su habilitación (envío y recolección, o solo recolección/devolución).
- **Rastreo (o seguimiento):** Consulta del estado y de los eventos registrados sobre un objeto postal a partir de su número de guía, en los términos del numeral 9.



- **Remitente:** Persona natural o jurídica que entrega el objeto postal para su transporte y entrega al destinatario.
- **Retardo:** Entrega efectiva realizada por fuera del tiempo de entrega aplicable, por causas atribuibles a X-Cargo.
- **Rezago:** Objeto postal que, agotados los intentos de entrega al destinatario y al remitente y vencido el término de custodia, no ha podido ser entregado ni reclamado.
- **Tiempo de entrega (D+N):** Número de días hábiles transcurridos entre la fecha de admisión del objeto postal (día D) y la fecha de su entrega efectiva al destinatario, conforme a la Resolución CRC 6494 de 2022. Cuando la entrega no se concrete por causas atribuibles al destinatario o ajenas a X-Cargo, se tomará como referencia la fecha del primer intento de entrega debidamente documentado.
- **Usuario:** El remitente o el destinatario del objeto postal, según corresponda.
- **Valor declarado y valor asegurado:** Los definidos en los numerales 12.1 y 12.2 de estas Condiciones.

3. Derechos y deberes de los usuarios

Sin perjuicio de los demás derechos reconocidos en la Ley 1369 de 2009, la Ley 1480 de 2011 y la regulación de la CRC, los usuarios de X-Cargo tienen los siguientes derechos y deberes.

3.1 Derechos de los usuarios

- Recibir el servicio en condiciones de calidad, continuidad y oportunidad, dentro de los tiempos de entrega previstos en el numeral 5.
- Recibir información clara, cierta, suficiente, oportuna, verificable y gratuita sobre tarifas, tiempos de entrega, cobertura, restricciones, coberturas y procedimientos, antes de la admisión y durante la prestación del servicio.
- Conocer el valor total a pagar antes de la admisión del envío y recibir factura o comprobante con el desglose de los conceptos cobrados.
- Obtener la guía y la prueba de admisión del objeto postal.
- Consultar gratuitamente el estado del envío a través de los canales de rastreo, en los términos del numeral 9.
- Obtener, sin costo, copia de la prueba de entrega.
- Presentar PQR por cualquiera de los canales dispuestos, sin exigencias, formatos ni requisitos adicionales; obtener constancia de radicación; recibir respuesta de fondo dentro del término legal e interponer los recursos procedentes.
- Ser indemnizado en los casos de pérdida, avería, expoliación o retardo imputables a X-Cargo, conforme al numeral 13.
- No ser objeto de cobros que no hayan sido previamente informados y aceptados, ni de condicionamientos para la prestación del servicio.
- Ejercer los derechos de habeas data previstos en la Ley 1581 de 2012 sobre sus datos personales.



- Acudir ante el MinTIC y ante la Superintendencia de Industria y Comercio en los asuntos de su competencia.

3.2 Deberes del remitente

- Suministrar información veraz, completa y verificable sobre el contenido del envío, su valor comercial y los datos del destinatario, incluyendo nombre, dirección exacta (con nomenclatura, ciudad y datos complementarios) y número de contacto.
- Garantizar que el contenido no corresponda a objetos de circulación prohibida ni restringida.
- Empacar y embalar el objeto postal de manera adecuada a su naturaleza, peso y fragilidad, conforme al numeral 11.
- Pagar la tarifa y los cargos aplicables previamente informados.
- Conservar la guía o prueba de admisión, necesaria para el rastreo y para cualquier reclamación.
- Presentar las reclamaciones dentro de los términos del numeral 13.
- Reclamar el objeto postal devuelto o en custodia dentro de los plazos del numeral 8.

3.3 Deberes del destinatario

- Identificarse con documento válido y suscribir la prueba de entrega al momento de recibir el objeto postal.
- Verificar, antes de firmar, el estado aparente del embalaje y dejar constancia escrita de cualquier señal de violación, daño o faltante.
- Retirar el objeto postal en el punto aliado dentro del plazo informado, cuando esta sea la modalidad de entrega acordada o resultante de un intento fallido.

4. Tarifas y liquidación del valor del envío

4.1 Publicidad y transparencia tarifaria

X-Cargo mantiene publicada de manera permanente, gratuita y de fácil acceso la tarifa vigente en su página web y la pone a disposición del usuario, en medio físico o digital consultable, en todos los puntos de atención propios y en la red de puntos aliados.

Antes de la admisión del envío, X-Cargo o el punto aliado informará al remitente el **valor total a pagar**, con el desglose de cada uno de los conceptos que lo componen. No se cobrarán al usuario conceptos que no hayan sido informados y aceptados previamente a la admisión.

En todos los casos se entregará factura o comprobante equivalente con el detalle de los valores cobrados. Los puntos aliados solo podrán aplicar las tarifas publicadas por X-Cargo y no podrán exigir sumas adicionales por el uso del punto, por el diligenciamiento de la guía ni por la radicación de PQR.

4.2 Componentes de la tarifa y cargos adicionales

El valor total del servicio puede estar compuesto por los siguientes conceptos, según corresponda:



- **Flete base**, que cubre el envío hasta tres (3) kilogramos, según el destino y el trayecto.
- **Valor por kilogramo adicional**, aplicable a partir de los tres (3) kilogramos, conforme al peso liquidado.
- **Cargo por cobertura del valor asegurado**, equivalente al dos por ciento (2%) del valor asegurado, en los términos del numeral 12.3.
- **Recargos**, cuando resulten aplicables y hayan sido informados previamente: destinos de difícil acceso, flete de retorno por devolución atribuible al usuario y almacenamiento una vez vencido el término gratuito de custodia.

No generan cobro alguno para el usuario: la consulta del rastreo, la expedición y entrega de la prueba de entrega, la radicación y el trámite de PQR, ni la constancia de los intentos de entrega.

4.3 Regla general de liquidación

El valor del servicio de envío se liquida sobre el mayor valor resultante entre el peso físico y el peso volumétrico del objeto postal, en aplicación del principio comercial estándar del sector de mensajería y transporte de carga liviana.

La tarifa base cubre el envío hasta un peso de tres (3) kilogramos (0 a 3 kg); a partir de dicho límite se aplica el valor por kilogramo adicional correspondiente, conforme al destino y a los montos establecidos en la tarifa vigente publicada por X-Cargo en su página web y puntos de atención.

4.4 Cálculo del peso volumétrico

El peso volumétrico se calcula con la siguiente fórmula, utilizando un factor de conversión de 6.000:

$$\text{Peso volumétrico (kg)} = (\text{Largo cm} \times \text{Ancho cm} \times \text{Alto cm}) \div 6.000$$

Donde las dimensiones corresponden a las medidas máximas del empaque o embalaje del objeto postal, expresadas en centímetros.

4.5 Regla de liquidación

1. **Paso 1:** Se calcula el peso físico del objeto postal en báscula con certificado de calibración vigente.
2. **Paso 2:** Se calcula el peso volumétrico según la fórmula anterior.
3. **Paso 3:** Se compara el peso físico contra el peso volumétrico y se liquida el envío tomando como base el mayor de los dos valores.

4.6 Ejemplo ilustrativo

Concepto	Datos	Resultado
Dimensiones del paquete	40 cm × 30 cm × 25 cm	30.000 cm ³
Peso volumétrico	30.000 ÷ 6.000	5 kg



Peso físico (báscula)	Pesado en punto	3 kg
Peso a liquidar	Mayor entre 5 kg y 3 kg	5 kg (volumétrico)

4.7 Modificación de tarifas

X-Cargo podrá modificar sus tarifas. Toda modificación se publicará en la página web y se pondrá a disposición en los puntos de atención y puntos aliados con una antelación no inferior a **cinco (5) días hábiles** a su entrada en vigor, indicando la fecha desde la cual aplica.

Las modificaciones no afectan los envíos ya admitidos, los cuales se liquidan con la tarifa vigente al momento de su admisión.

5. Tiempos de entrega

Los tiempos de entrega se rigen por los parámetros e indicadores de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para el servicio de mensajería expresa no incluido en el Servicio Postal Universal, conforme al Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 6494 de 2022. Estos tiempos constituyen el estándar mínimo de obligatorio cumplimiento para X-Cargo como operador postal habilitado.

- **Ámbito local o urbano:** el tiempo de entrega máximo es de un (1) día hábil (D+1), contado a partir de la fecha de admisión del objeto postal por parte de X-Cargo.

Se entiende por envío local o urbano aquel cuyo municipio de destino corresponde al mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana, conforme a las áreas reconocidas oficialmente por el DANE.

5.1 Tipología de municipios

Para el ámbito nacional, todos los municipios del territorio nacional se clasifican conforme a la siguiente tipología, según la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA):

Tipo	Descripción
Tipo 1	Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Manizales y Medellín.
Tipo 2	Demás ciudades capitales de departamento, excluyendo las de difícil acceso.
Tipo 3	Municipios del país no incluidos en las categorías anteriores y que no sean de difícil acceso.
Tipo 4	Municipios y capitales de departamento considerados de difícil acceso por condiciones geográficas o de orden público, conforme al listado taxativo del Anexo



	5.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (p. ej. Leticia, San Andrés, Providencia, Quibdó, Mocoa, Arauca, Inírida, entre otros).
--	---

5.2 Tiempos de entrega para el ámbito nacional

El tiempo de entrega aplicable depende adicionalmente de la categoría del trayecto (A o B), determinada por la CRC según el departamento de origen y destino del envío, conforme a las matrices de categorización de trayectos del artículo 5.4.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución CRC 6494 de 2022).

Trayectos de categoría A

Origen \ Destino	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3 / 4
Tipo 1	D+2	D+2	D+2 / D+3
Tipo 2	D+2	D+2	D+3 / D+4
Tipo 3	D+2	D+3	D+3 / D+4
Tipo 4	D+3	D+4	D+4 / D+5

Trayectos de categoría B

Origen \ Destino	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3 / 4
Tipo 1	D+2	D+2	D+3 / D+4
Tipo 2	D+2	D+3	D+4 / D+5
Tipo 3	D+3	D+4	D+4 / D+5
Tipo 4	D+4	D+5	D+5 / D+6

La categoría del trayecto (A o B) se determina según el departamento de origen y destino del envío, conforme a las matrices de categorización establecidas por la CRC. X-Cargo mantiene disponible internamente dicha categorización para su aplicación operativa en cada envío.



5.3 Meta de cumplimiento

X-Cargo debe cumplir el siguiente porcentaje mínimo de objetos entregados dentro del tiempo de entrega establecido, conforme a la senda de mejoramiento fijada por la CRC:

Año	Ámbito local	Ámbito nacional
2022	89%	88%
2023	91%	90%
2024	93%	93%
2025 en adelante	95%	95%

5.4 Eventos que suspenden o excluyen el cómputo del tiempo de entrega

No se computarán dentro del tiempo de entrega, ni darán lugar a retardo imputable a X-Cargo, los días durante los cuales la entrega no pueda realizarse por alguna de las siguientes causas:

- Caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo desastres naturales, alteraciones de orden público, bloqueos de vías, paros y restricciones impuestas por autoridad competente.
- Datos de dirección errados, incompletos o inexistentes, o ausencia del destinatario en los intentos de entrega.
- Retención o inspección del objeto postal por autoridad aduanera, judicial, de policía o administrativa.
- Detección de objetos de circulación prohibida o restringida, o inconsistencia entre el contenido declarado y el contenido real.
- Días no hábiles y suspensiones de la operación previamente informadas al usuario.

X-Cargo dejará constancia del evento en el sistema de rastreo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia e informará al remitente. El cómputo del tiempo de entrega se reanudará una vez cese la causa que dio lugar a la suspensión.

6. Admisión, intentos de entrega y prueba de entrega

6.1 Admisión del objeto postal

En la admisión, X-Cargo o el punto aliado deberá:

1. Verificar las condiciones de admisibilidad del envío. Podrá solicitar al remitente la exhibición del contenido para constatar que no se trate de objetos de circulación prohibida o restringida; la negativa injustificada faculta para no admitir el envío.
2. Pesar el objeto postal en báscula con certificado de calibración vigente y registrar sus dimensiones.



3. Registrar los datos del remitente y del destinatario, incluyendo nombre, documento de identificación, dirección exacta, teléfono y, cuando esté disponible, correo electrónico.
4. Registrar el valor declarado del contenido e informar el cargo por cobertura aplicable, antes de finalizar la admisión.
5. Generar la guía con número único de rastreo que contendrá como mínimo: número de guía, fecha y hora de admisión, origen y destino, peso liquidado, valor declarado, valor total pagado con su desglose, tiempo de entrega aplicable y canales de rastreo y de PQR.

6.2 Intentos de entrega

En cumplimiento del artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución CRC 6494 de 2022), X-Cargo aplicará el siguiente procedimiento de intentos de entrega:

1. **Entrega al destinatario:** X-Cargo realizará hasta dos (2) intentos de entrega del objeto postal en el domicilio o dirección registrada del destinatario.
2. **Horario de los intentos:** los intentos se efectuarán en días hábiles. Cuando el destinatario sea una persona jurídica o un establecimiento de comercio, los intentos se realizarán dentro del horario de atención informado.
3. **Coordinación previa:** X-Cargo podrá contactar al destinatario por mensaje de texto, correo electrónico, llamada telefónica o mensajería instantánea para coordinar la entrega. La imposibilidad de contacto no exime a X-Cargo de realizar los intentos.
4. **Constancia de intento fallido:** en caso de que el destinatario no sea ubicado, X-Cargo dejará constancia electrónica de cada intento fallido, que contendrá como mínimo: número de guía, fecha y hora del intento, nombre e identificación de quien lo realizó, motivo de la no entrega.
5. **Registro en el sistema de rastreo:** cada intento fallido, con su motivo, se registrará en el sistema de rastreo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, de modo que pueda ser consultado por el remitente y el destinatario.
6. **Plazo entre intentos:** entre un intento de entrega y otro no transcurrirá un término superior a tres (3) días hábiles, conforme a lo dispuesto por la CRC.
7. **Retorno al remitente:** agotados los dos intentos sin lograr la entrega, el objeto postal será retornado al remitente, sobre el cual X-Cargo realizará dos (2) intentos de entrega en la dirección registrada del remitente.
8. **Custodia:** si no es posible entregar el objeto postal al remitente en dicho intento, el objeto quedará en custodia de X-Cargo, a disposición del remitente, en los términos y plazos previstos en el numeral 9 de estas Condiciones.

6.3 Entrega a persona distinta del destinatario

Salvo que el remitente haya solicitado expresamente la modalidad de entrega personalizada, el objeto postal podrá entregarse a una persona mayor de edad que se encuentre en la dirección registrada y manifieste tener relación con el destinatario, tales como familiares, empleados, personal de portería, recepción o administración del inmueble.



En estos casos se registrará en la prueba de entrega el nombre completo, el número de documento y la relación manifestada por quien recibe. En conjuntos residenciales, edificios y empresas, la entrega en portería o recepción se entenderá válida cuando el reglamento del inmueble así lo permita.

Cuando el contenido esté sujeto a restricciones de edad o requiera entrega personal por disposición legal, la entrega solo procederá previa verificación de la identidad del destinatario.

6.4 Prueba de entrega

Toda entrega efectiva quedará soportada en una prueba de entrega, física o electrónica, que contendrá como mínimo:

- Número de guía del objeto postal.
- Fecha y hora de la entrega.
- Nombre completo, número de documento de identificación y firma —manuscrita o electrónica— de quien recibe.
- Relación de quien recibe con el destinatario, cuando se trate de persona distinta.
- Nombre e identificación del funcionario o del punto aliado que realiza la entrega.
- Estado aparente del objeto postal al momento de la entrega y las observaciones que formule quien recibe.
- Cuando el medio utilizado lo permita, geolocalización y/o registro fotográfico de la entrega.

X-Cargo conservará la prueba de entrega por un término no inferior a **dos (2) años** contados desde la fecha de la entrega, y la pondrá a disposición del remitente o del destinatario que la solicite, **sin costo**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, por medio físico o electrónico.

Si quien recibe se niega a firmar, X-Cargo dejará constancia de tal circunstancia con indicación de fecha, hora y testigo o soporte disponible, y la registrará en el sistema de rastreo. La prueba de entrega constituye el soporte del cumplimiento de la obligación de entrega.

7. Devolución al remitente

7.1 Motivos de devolución

El objeto postal será devuelto al remitente únicamente por alguno de los siguientes motivos, el cual deberá quedar registrado de manera expresa en la constancia de no entrega y en el sistema de rastreo:

Motivo	Descripción
Dirección errónea	La dirección registrada no existe, no corresponde a la nomenclatura del municipio de destino o carece de datos que permitan ubicarla.
No conocen al cliente final	En la dirección informan que el destinatario no es conocido, no reside allí o cambió de domicilio.



Motivo	Descripción
Cliente no disponible, Cliente no contesta	Agotados los dos (2) intentos de entrega, no se encontró al destinatario ni a persona autorizada para recibir.
Rechazado por el cliente	El destinatario se niega expresamente a recibir el objeto postal. Se deja constancia del rechazo.
Sin pago en entrega	El destinatario no cancela el valor del flete en los envíos admitidos bajo esta modalidad.
Destino afectado por condiciones de seguridad	La entrega resulta imposible por alteraciones de orden público, zonas de acceso restringido, desastres o eventos de fuerza mayor que se prolongan más allá del plazo entre intentos.

7.2 Procedimiento de devolución

1. X-Cargo registra el motivo de la devolución en el sistema de rastreo y deja la constancia correspondiente.
2. X-Cargo informa al remitente, dentro del día hábil siguiente y por los canales registrados, el motivo de la devolución y el trámite aplicable.
3. El objeto postal es retornado y se realizan dos (2) intentos de entrega en la dirección registrada del remitente, sujeto a los mismos tiempos de entrega del trayecto inverso.
4. Si el intento resulta fallido, el objeto queda en custodia conforme al numeral 8, lo cual se informa al remitente.

7.3 Costos de la devolución

Cuando la devolución obedezca a causas atribuibles al remitente o al destinatario —entre otras, dirección errada o incompleta, ausencia, rechazo, no pago del flete contraentrega se causará el flete de retorno conforme a la tarifa publicada, previamente informada al remitente.

No se cobrará valor alguno por la devolución cuando esta obedezca a causas atribuibles a X-Cargo o a la red de puntos aliados, ni cuando se origine en la detección de un error operativo del operador.

8. Custodia, objetos no reclamados y rezagos

Cuando no sea posible entregar el objeto postal al destinatario ni al remitente, el objeto permanecerá en custodia de X-Cargo en instalaciones adecuadas para su conservación y seguridad, por el término de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha del intento fallido de entrega al remitente.



Durante el término de custodia, X-Cargo enviará al remitente al menos dos (2) comunicaciones por los canales registrados, informando el lugar, el horario y los requisitos para reclamar el objeto. La custodia no genera cobro alguno.

Vencido el término de custodia sin que el objeto postal sea reclamado, este será declarado en **rezago**. El Comité de Rezagos de X-Cargo dejará constancia mediante acta que identifique el número de guía, el remitente y destinatario, los intentos de entrega y comunicaciones realizados, la descripción del contenido y la decisión adoptada.

La disposición final de los objetos en rezago se hará conforme a la ley y podrá consistir en la destrucción de los objetos perecederos, peligrosos o sin valor comercial, o en su donación a entidades sin ánimo de lucro. X-Cargo conservará el registro de la disposición final por un término de dos (2) años.

El usuario conservará el derecho a reclamar el objeto postal mientras no se haya ejecutado su disposición final. La declaratoria de rezago no extingue el derecho a la indemnización cuando el objeto se haya perdido o averiado por causas imputables a X-Cargo.

9. Rastreo del envío

Todo objeto postal admitido por X-Cargo cuenta con un **número de guía único** que se entrega al remitente en la prueba de admisión y que permite consultar el estado del envío de manera **gratuita**.

La consulta está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de los siguientes canales: página web, aplicación móvil, línea telefónica de atención, correo electrónico y puntos aliados. Pueden consultar el rastreo tanto el remitente como el destinatario.

El sistema de rastreo registrará, como mínimo, los siguientes estados:

- Creación del número de orden: objeto postal recibido y registrado, con fecha y hora de admisión.
- Aceptación de envío
- Contenerizado
- Recibido, entre estaciones y descontenerizado
- Disponible en estación de última milla y en ruta de última milla
- Entregado, con fecha y hora de la entrega.
- Devolución completada

Cada evento se registrará dentro de las **veinticuatro (24) horas** siguientes a su ocurrencia. La información de rastreo permanecerá disponible para consulta durante los **seis (6) meses** siguientes a la entrega o a la devolución del objeto postal, y podrá ser descargada o remitida al usuario que lo solicite.

10. Objetos de circulación prohibida

No podrán ser objeto de envío ni de devolución a través de la red de X-Cargo los siguientes objetos, conforme al numeral 2.2.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y a la Ley 1369 de 2009:



- **Estupefacientes, sustancias psicotrópicas** y demás sustancias sicotrópicas, salvo autorización expresa para fines médicos o científicos.
- **Líquidos corrosivos**, sustancias venenosas, materias grasas, polvos colorantes y materias similares que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales.
- **Objetos peligrosos** que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados del servicio postal o al público en general.
- **Valores no asegurados** que no se envíen debidamente asegurados: papel moneda, títulos valores al portador, oro, plata, platino, piedras preciosas y joyas.
- **Objetos de tráfico ilícito** o cuyo tráfico constituya un delito conforme a la legislación colombiana.
- **Objetos prohibidos por normativa de importación o circulación** en el país de destino, cuando aplique.
- **Correspondencia personal** intercambiada entre personas distintas al remitente y destinatario declarados, o a quienes convivan con ellos.
- **Objetos restringidos por convenios internacionales** de los que sea Colombia signataria.

Cuando X-Cargo detecte, en cualquier momento de la cadena, que un objeto postal corresponde a los relacionados en este numeral, suspenderá su curso, lo pondrá a disposición de la autoridad competente cuando corresponda e informará al remitente. En estos eventos no habrá lugar a indemnización y los costos derivados de la retención, devolución o disposición del objeto estarán a cargo del remitente.

11. Empaque y embalaje

El remitente es responsable de garantizar que el objeto postal cuente con un empaque adecuado a su naturaleza, peso y fragilidad. X-Cargo podrá recomendar u ofrecer servicios de embalaje adicional; en caso de que el remitente decida prescindir de dicho embalaje reforzado en bienes frágiles o de materiales mixtos (madera, vidrio, componentes electrónicos, entre otros), esta decisión quedará consignada expresamente en la guía de transporte, bajo responsabilidad del remitente.

12. Responsabilidad, valor declarado y cobertura

X-Cargo responde por la pérdida, avería o retardo injustificado en la entrega del objeto postal, de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y la regulación aplicable, salvo que se acredite alguna de las siguientes causales eximentes de responsabilidad:

- **Hecho de un tercero o evento imprevisible e irresistible** (caso fortuito o fuerza mayor).
- **Vicio propio de la cosa** (defecto de fabricación, materiales o condición previa del bien, no atribuible al transporte).
- **Culpa exclusiva del remitente o destinatario**, incluyendo la decisión informada de prescindir de un embalaje adecuado pese a la recomendación de X-Cargo.

El procedimiento para hacer efectiva esta responsabilidad se rige por los numerales 13 y 14 de estas Condiciones.



12.1 Valor declarado

Al momento de la admisión del envío, el remitente deberá informar el valor comercial del contenido del objeto postal, el cual será registrado como valor declarado en la guía o prueba de admisión correspondiente.

El remitente será responsable de suministrar información cierta, completa y verificable respecto del contenido y de su valor comercial. El valor declarado deberá encontrarse dentro de los límites establecidos por X-Cargo para el servicio: un valor mínimo de treinta mil pesos (\$30.000) y un valor máximo de siete millones ciento cincuenta mil pesos (\$7.150.000) por envío.

12.2 Valor asegurado

El valor asegurado corresponderá al valor declarado por el remitente, siempre que el envío cumpla las condiciones de admisión y cobertura establecidas en estas Condiciones. El valor asegurado estará sujeto a los límites, exclusiones, restricciones y demás condiciones establecidas para el servicio.

12.3 Porcentaje sobre el valor asegurado

Por la cobertura asociada al valor asegurado, X-Cargo aplicará un porcentaje equivalente al dos por ciento (2%) del valor asegurado, calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Cargo por cobertura} = \text{Valor asegurado} \times 2\%$$

El cargo resultante es adicional a la tarifa correspondiente al servicio de mensajería expresa. El porcentaje aplicado podrá identificarse en la factura, etiqueta, guía o demás documentos del envío como "Porcentaje del valor asegurado – 2%", o mediante una denominación equivalente. Este valor no constituye el valor asegurado del envío, sino el cargo calculado por la cobertura asociada a dicho valor.

Este porcentaje no corresponde a una tarifa fijada por MinTIC, la CRC ni otra autoridad, y no deberá entenderse por sí mismo como una prima de seguro. X-Cargo no es una entidad aseguradora ni está vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Valor declarado	Cargo 2%	Valor asegurado
\$30.000	\$600	\$30.000
\$100.000	\$2.000	\$100.000
\$500.000	\$10.000	\$500.000
\$1.000.000	\$20.000	\$1.000.000
\$5.000.000	\$100.000	\$5.000.000
\$7.150.000	\$143.000	\$7.150.000



12.4 Límites del valor asegurado

El valor asegurado por envío estará comprendido entre treinta mil pesos (\$30.000) y siete millones ciento cincuenta mil pesos (\$7.150.000). Este límite máximo corresponde a una condición comercial y de gestión del riesgo propia de X-Cargo, definida según su capacidad operativa y financiera, y no constituye un límite de indemnización establecido por la legislación postal.

12.5 Revisión del porcentaje

X-Cargo realizará seguimiento al comportamiento de los envíos sujetos a cobertura y recopilará progresivamente información sobre el número y valor de los envíos, los valores declarados y asegurados, la frecuencia de pérdidas, averías y expoliaciones, las reclamaciones y los valores reconocidos por indemnización, entre otros aspectos. Con base en dicha información histórica, X-Cargo evaluará la suficiencia del porcentaje aplicado y efectuará los ajustes pertinentes cuando corresponda.

12.6 Obligaciones del remitente y del punto aliado

El remitente deberá informar de manera veraz el valor comercial del contenido del envío, verificar que el valor declarado corresponda razonablemente a dicho valor, informar cualquier circunstancia relevante sobre el contenido y cumplir las condiciones de admisión y restricciones aplicables. El suministro de información falsa, inexacta o fraudulenta podrá dar lugar a las consecuencias previstas en la legislación aplicable y en estas Condiciones.

El punto aliado deberá solicitar y registrar el valor declarado, informar al remitente el porcentaje aplicable y su valor antes de finalizar la admisión, abstenerse de modificar unilateralmente el valor declarado o de inducir al remitente a declararlo por debajo de su valor comercial, entregar la guía o comprobante correspondiente, y cumplir los procedimientos de X-Cargo para la admisión, manejo, custodia, transporte y entrega de los objetos postales.

El pago del porcentaje sobre el valor asegurado no elimina ni sustituye las obligaciones legales de X-Cargo como operador postal. El reconocimiento de la indemnización estará sujeto a la verificación del evento, las condiciones de admisión, las exclusiones aplicables y el procedimiento de reclamación establecido en estas Condiciones.

13. Pérdida, avería, expoliación y retardo

13.1 Eventos cubiertos

Para efectos de estas Condiciones se consideran eventos indemnizables la **pérdida**, la **avería**, la **expoliación** y el **retardo**, según las definiciones del numeral 2, siempre que sean imputables a X-Cargo y no concurra alguna de las causales eximentes previstas en el numeral 12.

13.2 Presentación de la reclamación

La reclamación podrá ser presentada por el remitente o por el destinatario, por cualquiera de los canales de PQR señalados en el numeral 16, incluidos los puntos aliados, dentro de los siguientes términos:



Evento	Término para reclamar
Avería o expoliación	Tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega.
Pérdida	Diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del tiempo de entrega aplicable.
Retardo	Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega efectiva.

La reclamación deberá indicar el número de guía, la identificación y datos de contacto del reclamante, la descripción del evento y la pretensión. Deberá acompañarse, cuando esté disponible, de la prueba de admisión, la constancia dejada en la entrega, el soporte del valor del contenido (factura, comprobante o documento equivalente) y el registro fotográfico del embalaje y del contenido.

13.3 Trámite y verificación

1. X-Cargo radica la reclamación, asigna un número único de radicación y entrega constancia al usuario con la fecha y hora de presentación.
2. X-Cargo adelanta la verificación interna del evento, que incluye la revisión de la trazabilidad, la prueba de entrega y los registros de la operación, y podrá practicar inspección del objeto y de su embalaje.
3. Si se requiere información adicional, X-Cargo la solicitará al usuario por una sola vez, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, indicando de manera precisa los documentos requeridos.
4. X-Cargo responde de fondo, de manera motivada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, señalando si la reclamación procede, el valor reconocido y la forma de pago, o las razones del rechazo y los recursos que proceden.
5. Reconocida la indemnización, su pago se sujeta a lo previsto en el numeral 14.

El usuario no está obligado a acudir a un canal distinto del elegido ni a diligenciar formatos adicionales para que su reclamación sea tramitada.

14. Indemnizaciones

Acreditado el evento y su imputabilidad a X-Cargo, la indemnización se liquidará conforme a las siguientes reglas, sin que en ningún caso pueda superar el límite máximo de valor asegurado previsto en el numeral 12.4:



14.1 Reglas de liquidación

Evento	Base de la indemnización	Reconocimiento adicional
Pérdida total	El valor asegurado registrado en la guía.	Devolución del cien por ciento (100%) del flete y del cargo por cobertura pagados.
Avería total o bien inservible para su destinación natural	El valor asegurado registrado en la guía.	Devolución del cien por ciento (100%) del flete y del cargo por cobertura pagados.
Avería parcial	El costo de reparación o la disminución del valor del bien, sin exceder el valor asegurado.	Devolución proporcional del cargo por cobertura.
Expoliación	El valor de la parte del contenido sustraída, sin exceder el valor asegurado.	Devolución proporcional del cargo por cobertura.
Retardo imputable a X-Cargo	No aplica valor asegurado.	Devolución del cien por ciento (100%) del valor del flete pagado por el envío.
Envío admitido sin registro del valor declarado por causa atribuible a X-Cargo o al punto aliado	El valor probado por el usuario o el valor mínimo de cobertura (\$30.000), el que resulte mayor, sin exceder el límite máximo.	Devolución del cien por ciento (100%) del flete pagado.

14.2 Eventos en que no procede la indemnización

No habrá lugar a indemnización cuando:

- Se acredite alguna de las causales eximentes de responsabilidad previstas en el numeral 12.
- El remitente haya suministrado información falsa, inexacta o incompleta sobre el contenido o su valor.
- El contenido corresponda a objetos de circulación prohibida o restringida, o a valores no asegurados.
- El daño se derive de un embalaje inadecuado, cuando el remitente decidió prescindir del embalaje recomendado y así se consignó en la guía.
- La reclamación se presente por fuera de los términos del numeral 13.3, salvo fuerza mayor debidamente acreditada.
- Se trate de daños indirectos, lucro cesante o perjuicios que excedan el valor asegurado del envío.



14.3 Pago de la indemnización

El pago se realizará dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la notificación de la decisión favorable o a su aceptación por el usuario, mediante transferencia electrónica u otro medio acordado, y se efectuará al remitente, salvo autorización expresa para pagar al destinatario.

Cuando la indemnización corresponda a pérdida total o a avería total, X-Cargo podrá exigir la entrega del bien averiado y quedará subrogado en los derechos del usuario sobre este. Si el objeto postal aparece con posterioridad al pago, X-Cargo lo informará al usuario, quien podrá optar entre recibirlo y reintegrar la indemnización, o conservar la indemnización.

El reconocimiento y pago de la indemnización no limita el derecho del usuario a acudir ante las autoridades administrativas o judiciales competentes.

15. Modalidades de envío y flete

X-Cargo no ofrece servicios especiales o diferenciados de envío (tales como envíos urgentes, prioritarios o de horario garantizado); todos los envíos se prestan bajo una única modalidad estándar de servicio, sujeta a los tiempos de entrega establecidos en el numeral 4 de estas Condiciones.

X-Cargo no realiza recaudo del valor del producto o mercancía contenida en el envío. El recaudo que efectúa X-Cargo se limita exclusivamente al valor del flete (costo del servicio de transporte), bajo dos (2) modalidades:

- **Flete pagado anticipadamente:** el valor del flete es cancelado por el remitente al momento de la admisión del envío.
- **Flete contraentrega:** el valor del flete es cancelado por el destinatario al momento de la entrega del objeto postal. Esta modalidad aplica únicamente para los trayectos Local, Regional y Nacional, y no se encuentra disponible para destinos de difícil acceso, San Andrés ni Leticia, conforme a la tarifa vigente publicada.

16. Peticiones, quejas y reclamos (PQR), recursos y autoridades

16.1 Canales y radicación

Los usuarios podrán presentar sus PQR a través de los canales dispuestos por X-Cargo, publicados en la página web y en los puntos de atención físicos, incluyendo línea telefónica, correo electrónico y formulario web.

En todos los casos se entregará al usuario constancia de radicación con el número único de radicado, la fecha y hora de presentación, el canal utilizado y el término dentro del cual se dará respuesta.

16.2 Término de respuesta

X-Cargo dará respuesta de fondo a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, conforme a los términos generales previstos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), sin perjuicio de plazos especiales que puedan aplicar según el tipo de trámite.



16.3 Recursos

Contra la decisión que resuelve una PQR procede el **recurso de reposición** ante X-Cargo y, en subsidio, el **recurso de apelación** ante la autoridad competente, cuando la normativa aplicable lo prevea. Los recursos deberán interponerse dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la notificación de la respuesta, por cualquiera de los canales dispuestos para la radicación de PQR y sin necesidad de presentación personal.

En la respuesta a toda PQR, X-Cargo informará al usuario de manera expresa los recursos que proceden, el plazo para interponerlos y la autoridad ante la cual se surte la segunda instancia. Interpuesta la apelación, X-Cargo remitirá el expediente a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes e informará al usuario sobre dicha remisión.

Cuando la normativa aplicable prevea efectos derivados de la falta de respuesta oportuna, estos operarán en los términos allí señalados.

16.4 Autoridades competentes

El usuario podrá acudir adicionalmente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en su calidad de autoridad de protección al consumidor y protección de datos personales, así como ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en materia de vigilancia y control de operadores postales.

17. Puntos aliados: naturaleza, funciones y responsabilidades

Los puntos aliados tienen capacidades operativas diferenciadas: algunos prestan servicios de admisión y recolección, y otros únicamente recolección o recepción de devoluciones. X-Cargo publicará en su página web el listado actualizado de puntos aliados, su ubicación y las operaciones que cada uno puede realizar, e informará al usuario cuando el punto no tenga habilitada la operación solicitada.

Son obligaciones del punto aliado, entre otras:

- Exhibir de manera visible su condición de punto aliado de X-Cargo.
- Informar y aplicar únicamente las tarifas publicadas por X-Cargo, y entregar factura o comprobante con el desglose de los conceptos cobrados.
- Pesar y medir los objetos postales con equipos que cuenten con certificado de calibración vigente.
- Solicitar y registrar el valor declarado e informar el cargo por cobertura antes de finalizar la admisión.
- Entregar al remitente la guía y la prueba de admisión.
- Verificar la identidad de quien reclama o recibe el objeto postal y diligenciar la prueba de entrega.
- Custodiar los objetos postales en condiciones adecuadas de seguridad y conservación mientras permanezcan en el punto.
- Registrar oportunamente en el sistema de X-Cargo los eventos de admisión y devolución.
- Recibir y radicar las PQR de los usuarios y entregar la constancia de radicación.
- Abstenerse de abrir, manipular o retener objetos postales por fuera de los procedimientos autorizados por X-Cargo o de las órdenes de autoridad competente.



- Tratar los datos personales de los usuarios únicamente como encargado del tratamiento, siguiendo las instrucciones de X-Cargo y observando deberes de confidencialidad y seguridad.
- Abstenerse de cobrar sumas no autorizadas y de condicionar la prestación del servicio a la compra de bienes o servicios adicionales.

En caso de terminación del vínculo con un punto aliado, X-Cargo actualizará el listado publicado, garantizará la continuidad de los envíos en curso y comunicará a los usuarios afectados el punto o canal alternativo habilitado.

18. Tratamiento de datos personales

X-Cargo tratará los datos personales suministrados por remitentes y destinatarios conforme a la Ley 1581 de 2012 y su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en la página web, la cual regula las finalidades, derechos de los titulares y canales para ejercerlos.

Los datos personales de remitentes y destinatarios se tratan con las siguientes finalidades: prestar el servicio de envío y devolución; identificar y contactar a las partes para coordinar la entrega; generar la guía y la prueba de entrega; permitir el rastreo del envío; facturar y recaudar; atender PQR, reclamaciones e indemnizaciones; y cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridad competente.

El tratamiento se realiza con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos en que la ley no la exija. Los puntos aliados, transportadores y proveedores tecnológicos que intervengan en la operación actúan como **encargados del tratamiento**, sujetos a instrucciones de X-Cargo y a deberes contractuales de confidencialidad y seguridad de la información.

Los titulares pueden conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, solicitar prueba de la autorización y revocarla, en los términos de la Ley 1581 de 2012, escribiendo a través de los canales de atención publicados. Las consultas se atenderán en un término máximo de diez (10) días hábiles y los reclamos en un término máximo de quince (15) días hábiles, prorrogables en los términos legales.

X-Cargo adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido, y conserva los datos únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

19. Vigencia, modificaciones y divulgación

Estas Condiciones entran en vigencia a partir de la fecha indicada en la portada y permanecerán vigentes mientras no sean sustituidas por una versión posterior. Cada versión se identifica con un número y una fecha de entrada en vigor.

X-Cargo podrá modificar estas Condiciones. Salvo que la modificación obedezca al cumplimiento de una norma o de una orden de autoridad competente —caso en el cual registrará desde su entrada en vigor—, toda modificación se publicará con una antelación no inferior a **quince (15) días calendario** a la fecha en que empiece a regir.

La divulgación se realizará mediante: (i) publicación de la versión completa y descargable en la página web, en sección visible y de acceso libre; (ii) disponibilidad en medio digital consultable en los puntos de atención



propios y en la red de puntos aliados; (iii) aviso visible en la página web durante los treinta (30) días siguientes a la entrada en vigor de la modificación; y (iv) remisión al usuario que lo solicite por los canales de atención.

No retroactividad. Los envíos admitidos con anterioridad a la entrada en vigor de una modificación se rigen por la versión de las Condiciones vigente al momento de su admisión.

X-Cargo conservará y mantendrá disponibles para consulta las versiones anteriores de estas Condiciones durante un término de dos (2) años.

En caso de contradicción entre estas Condiciones y las normas imperativas aplicables, prevalecerán estas últimas. Los anexos hacen parte integral de estas Condiciones.

20 Anexos

- **Anexo 1.** Listado de puntos aliados, ubicación y capacidades operativas.
- **Anexo 2.** Instructivo del Comité de Rezagos.



LISTADO DE PUNTOS (PUNTO DE VENTA/DROP OF POINT-DEVOLUCIONES)

Anexo 1

NOMBRE PUNTO ALIADO	DIRECCIÓN	CIUDAD	DEPTO	PUNTO DE VENTA	DROP OF POINT
Yazmin Cortes	Carrera 108 # 16 J - 24	Bogotá	Cundinamarca		X
Alexander Gil Ariza	Calle 12 6-44 Local 2	Chinchiná	Caldas		X
Eduin Céspedes	Carrera 9 este # 20 - 15 sur	Villacencio	Meta		X
Liliana Monterroza	Carrera 17 # 22 - 23	Sincelejo	Sucre		X
Andrea Carolina Mendoza	Barrio blas de lezo sector plan 400 calle 19 manzana 23 lote 06	Cartagena	Bolívar		X
Geovany García	Carrera 13 34 25	Bogotá	Cundinamarca		X
Paga Rápido Pacho-Trinidad Anacona	Diagonal 5 #18-39	Pacho	Cundinamarca		X
Paga Rápido Cali	Carrera 5 # 14 - 37 Centro Comercial Punto 14 Local D1-52	Cali	Valle del cauca		X
Luis Fernando Berdugo Vásquez	calle 61a # 94a - 16	Bogotá	Cundinamarca		X
Netbox Papeleria	Carrera 70 F #73A-16	Bogotá	Cundinamarca		X
Punto Aliado Armenia	Calle 17 #20-55	Armenia	Quindío	X	X
Johana Stella Gutiérrez	Calle 51 sur # 88 c 42	Bogotá	Cundinamarca		X
Karen Murcia	Calle 37 sur # 51d 12	Bogotá	Cundinamarca		X
Juan camilo Echeverry Acevedo	Calle 77 CC 85 B 17	Medellín	Antioquia		X
Cristian Camilo Peña Caballero	Carrera 72 B # 6 - 15 Sur	Bogotá	Cundinamarca		X
Luz Marina García	Carrera 97 #64FF 24	Medellín	Antioquia		X
Yenson Giovanni Arévalo	Carrera 74 # 58a sur - 09	Bogotá	Cundinamarca		X



Paga Rápido - Suba	Calle 139 #100-20	Bogotá	Cundinamarca		X
Paga Rápido - Paipa	Calle 24 # 17 - 31	Paipa	Boyacá		X
Paga Rápido - Mosquera	Calle 16 B # 9 - 21 E	Mosquera	Cundinamarca		X
Paga Rápido - Cartagena	Carrera 50 # 31 A - 41	Cartagena	Bolívar		X
Paga Rápido - Palmira	Carrera 36 # 101 - 02	Palmira	Valle del cauca		X
Sandra Lorena Campo Puscuz	Calle 8A #1-24	Jamundí	Valle del cauca		X
Estefany Cortes	Carrea 4#6-63	Ubaté	Cundinamarca		X
Punto Aliado Medellín	Carrera 51 # 6 sur - 22	Medellín	Antioquia	X	X
Punto Aliado Barranquilla	Calle 71 # 27 - 85	Barranquilla	Atlántico	X	X
Punto Aliado Girón	Calle 60 # 16 - 28 BG 1	Girón	Santander	X	X
Punto Aliado Montevideo	Calle 19 # 69 f - 30	Bogotá	Cundinamarca	X	X
Punto Aliado San Andresito de San José	Carrera 20 # 10 - 41	Bogotá	Cundinamarca	X	X



	INSTRUCTIVO	Versión: 1 Vigencia: 22/04/2025
	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	COMITÉ DE REZAGOS	

1. OBJETIVO

Establecer un instructivo claro y eficiente para la gestión de envíos postales en rezago en XCARGO, en cumplimiento con la normativa legal vigente (Ley 1369 de 2009 y Resolución 1822 de 2018 del MinTIC). Esto incluye la correcta identificación, tratamiento, documentación y disposición final de los envíos no entregados, ni devueltos dentro de los plazos establecidos, garantizando la transparencia del proceso y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

2. ALCANCE

Abarca la gestión integral de envíos postales declarados en rezago por el Comité de Rezagos de XCARGO SAS, desde su identificación (Ley 1369 de 2009) hasta su disposición final (Resolución 1822 de 2018 MinTIC).

3. CONDICIONES GENERALES

Todas las acciones realizadas por el Comité de Rezagos y las áreas involucradas se ajustarán a lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 1822 de 2018 del MinTIC, así como a cualquier otra normativa que pueda ser aplicable.

El Comité de Rezagos, es el responsable de tomar las decisiones sobre la disposición final de los envíos en rezago, asegurando que se cumplan las políticas establecidas y se actúe en el mejor interés de la organización y en cumplimiento de la ley.

Se garantizará la transparencia del proceso de disposición final mediante la publicación de las actas de apertura de sacas y la documentación adecuada de todas las etapas del procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Envío Postal:** Todo objeto admitido, procesado y distribuido por un operador postal para su entrega al destinatario.
- **Envío Postal en Rezago:** Aquel envío postal que no ha sido entregado al destinatario ni devuelto al remitente dentro de los tres (3) meses siguientes a su imposición, según lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.
- **Comité de Rezagos:** Órgano colegiado de XCARGO SAS, conformado por los miembros designados en el presente instructivo, responsable de la gestión y disposición final de los envíos postales declarados en rezago.

 Movilidad Sostenible	INSTRUCTIVO	Versión: 1 Vigencia: 22/04/2025
	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	COMITÉ DE REZAGOS	

- **Saca:** Bolsa o contenedor utilizado para el transporte y almacenamiento de envíos postales.
- **Acta de Apertura de Saca:** Documento que registra la apertura de una saca que contiene envíos postales declarados en rezago, detallando su contenido.
- **Disposición Final:** Proceso mediante el cual se decide el destino de los envíos postales en rezago que no fueron reclamados, incluyendo la destrucción, donación o disposición conforme a la normatividad ambiental.
- **Operador Postal:** XCARGO SAS, en su calidad de empresa que presta servicios postales.
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.
- **ICBF:** Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- **Secretaría Técnica:** Función ejercida por el Controller de XCARGO SAS para dar soporte administrativo y operativo al Comité de Rezagos.

5. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE REZAGOS

El Comité debe estar integrado por:

- Gerente de nuevos negocios.
- Gerente de operaciones.
- Director General
- Controller.
- Director de Seguridad.
- Líder TOC.
- Representante Legal.

Además, debe contar con una Secretaría Técnica (Controller) encargada de:

- Citar a las reuniones del Comité.
- Preparar el orden del día.
- Elaborar y archivar las actas de cada sesión.
- Recibir y revisar los soportes que acrediten la calidad de los envíos postales declarados en rezago.

 Movilidad Sostenible	INSTRUCTIVO	Versión: 1 Vigencia: 22/04/2025
	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	COMITÉ DE REZAGOS	

6. PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES

- **Reuniones Trimestrales:** El Comité debe reunirse al menos una vez cada tres (3) meses para:
 - ✓ Verificar los envíos postales declarados en rezago.
 - ✓ Aprobar las actas de apertura de las sacas que contienen dichos envíos.
 - ✓ Decidir sobre la disposición final de los envíos no reclamados.
- **Informe Anual:** A más tardar el 31 de diciembre de cada año, se debe enviar a la Dirección de Vigilancia y Control del MinTIC un informe que contenga:
 - ✓ Relación de objetos postales que fueron objeto del procedimiento de disposición final de rezago durante el año.
 - ✓ Copia de las actas que soporten la realización del procedimiento.

7. INSTRUCTIVO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL DE ENVÍOS EN REZAGO

- a. **Recepción y Clasificación:** los envíos postales declarados en rezago deben ser remitidos al centro de acopio designado por el operador postal, en sacas debidamente cerradas y selladas con la indicación de “rezagos”.
- b. **Publicación:** el acta de apertura de las sacas debe ser publicada en la página web del operador postal durante dos (2) meses, previa publicación en la página principal de un anuncio que invite a la ciudadanía a consultar el acta y recuperar las piezas postales.
- c. **Disposición final:** transcurridos tres (3) meses desde la publicación del aviso, el Comité de Rezagos se reunirá para disponer de las piezas postales no reclamadas, de la siguiente manera:
 - i. Sobres que contengan solo papel serán destruidos sin abrir.
 - ii. Objetos de valor serán ofrecidos en donación al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).
 - iii. Si el ICBF no acepta la donación, se ofrecerá a entidades sin ánimo de lucro registradas ante la Cámara de Comercio con al menos dos (2) años de constitución.

 Movilidad Sostenible	INSTRUCTIVO	Versión: 1 Vigencia: 22/04/2025
	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	COMITÉ DE REZAGOS	

- iv. Si ninguna entidad acepta la donación, el operador postal dispondrá de los objetos, dejando constancia de su destino y acatando la normatividad ambiental.

8. DOCUMENTACIÓN Y CONSERVACIÓN

Se deben conservar, en archivo digital, todos los documentos relacionados con el procedimiento de disposición final de los envíos postales declarados en rezago, incluyendo:

- Nombres y apellidos del remitente y destinatario.
- Número de guía o prueba de admisión.
- Fecha de imposición.
- Intentos de entrega realizados.
- Motivo de la no entrega.
- Fecha de declaración de rezago.
- Relación de objetos donados y entidades beneficiarias.
- Constancia de recibido de los objetos donados.
- Relación de objetos destruidos.

Estos documentos deben conservarse conforme a los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.