

1. OBJETIVO

Prestar el servicio de encomiendas a través de las taquillas de las empresas COOPETRANSA, Juan B Vásquez, Transporte Cisneros Entreríos, de forma eficiente, segura y responsable.

2. ALCANCE

Desde que el cliente se acerca con la encomienda a la taquilla hasta que ésta es reclamada o entregada al destinatario.

3. DEFINICIONES

ENCOMIENDA: Servicios de transporte de bienes entre las agencias de COOPETRANSA.

SEGURO: Valor brindado por el usuario, en el cual declara el valor del bien a transportar y por el que se responderá en caso de daños o pérdidas durante el transporte y manejo de por parte de la Cooperativa. (valor declarado o valor a asegurar)

MANEJO: Cuota administrativa (de manejo) que se paga por el servicio de encomienda, la cual corresponde siempre al 20% del valor transportado.

FLETE: Costo del transporte del bien de un lugar a otro, éste puede variar dependiendo que las dimensiones y peso del bien y del valor por el cual se asegura.

AFORO: Debido registro realizado a la encomienda que permite su identificación y asegura la prestación del servicio por los vehículos vinculados a la Empresa.

TRANSNET: Software utilizado en la Cooperativa con fines Contables y Financieros para el manejo operativo

PLAN DE RODAMIENTO: Es la programación para la utilización plena de los vehículos vinculados a la empresa para que de manera racional y equitativa haya buen servicio de transporte y cobertura de la totalidad de los usuarios, contemplando el mantenimiento de dichos vehículos.

VEHÍCULO: Medio de transporte que permite el traslado de las encomiendas de un lugar a otro.



ENCOMIENDA NO RECLAMADA: Paquete o mercancía que, habiendo llegado a su destino, no ha sido retirada por el destinatario dentro del plazo establecido

PLAZO DE CUSTODIA: Tiempo máximo durante el cual la empresa conserva la encomienda disponible para entrega el cual será de dos (2) meses contados desde la fecha de recepción de la encomienda.

DISPOSICIÓN FINAL: Acción de destruir la encomienda cuando se cumpla el plazo sin reclamación.

RUTA: Trayecto habitual que permite el traslado de las encomiendas desde un punto origen a un punto destino. Dicho trayecto es asignado por la autoridad competente a través de la resolución de habilitación de la empresa.

CONDUCTOR: Toda persona provista de la autorización administrativa para conducir, cuya actividad laboral es el transporte público colectivo terrestre de pasajeros con radio de acción urbano e intermunicipal, en vehículos vinculados a la empresa, prestando un excelente servicio a la comunidad usuaria, lo cual se acreditará mediante la licencia de conducción o pase.

USUARIO (CLIENTE): Persona que usa el servicio de encomienda suministrado por la empresa, cumpliendo las partes de remitente o destinatario según corresponda.

CONTRA ENTREGA. Es un servicio de envío donde el comprador paga el producto al momento de recibirlo, en lugar de pagar por adelantado.

4. CONDICIONES GENERALES:

4.1. HORARIOS: Los horarios de despacho estipulados por la empresa deben ser los mismos en la taquilla y en la bodega y se realizan de acuerdo al plan de rodamiento establecido.

4.2. ELEMENTOS PROHIBIDOS: La empresa no acepta como encomiendas (líquidos, explosivos, armas, municiones, materiales corrosivos e inflamables, ácidos corrosivos o venenosos, estupefacientes, narcóticos, artículos de contrabando y perecederos y dinero).

4.3. Los envíos recibidos por fuera de bodega y oficinas de la Empresa, se podrán recibir en las diferentes dependencias, siempre y cuando el conductor las afore cancelando el valor de las misma0

4.4. y el empleado elabore los documentos respectivos (factura y relación de despacho remisión). Es indispensable que el conductor verifique el contenido de la encomienda.



4.5. TAQUILLAS ENCOMIENDAS Y BODEGAS: La seguridad de la empresa es una responsabilidad de todas las personas vinculadas a ella, es por este motivo que se prohíbe el ingreso a la bodega y áreas de almacenamiento de encomiendas de personal no autorizado, esto con el fin de evitar la pérdida de paquetes, implementos de aseo y tener un mayor control de las personas que ingresan.

El conductor es la única persona autorizada para dar apertura y cierre de las bodegas de los vehículos.

Las bodegas de los vehículos deben estar en buenas condiciones para poder transportar las encomiendas libres de contaminaciones y humedades.

La ventana de atención al cliente debe permanecer libre para que el usuario entregue sus paquetes y sea atendido de manera inmediata.

En los municipios donde se posean equipos (moto o carretas) para la distribución de encomiendas en droguerías y almacenes, se deben utilizar con el objetivo de prestar un mejor servicio a los clientes y evitar el almacenamiento de las mismas en la taquilla.

5. CONTENIDO

RECIBO DE ENCOMIENDA: El usuario se acerca a la taquilla con la encomienda bien empacada y rotulada con la información completa. Inicialmente se le pregunta por el tipo de mercancía que va a enviar, asegurándose de que su transporte sea lícito y permitido. En caso de duda, el empleado solicita destaparla y si no se le permite se debe abstener de recibirla. Se diligencia la factura de encomiendas incluyendo obligatoriamente la población de destino, los datos completos del remitente (apoyándose en el documento de identidad del cliente) como del destinatario y por lo menos un número telefónico para poder ubicarlo en caso de no ser reclamada la encomienda.

Se utiliza el sistema software TRANSNET, para realizar el proceso de registro de envío, despacho, recepción y administración de la encomienda. Cada empleado tiene asignado un usuario y contraseña para el ingreso al sistema.



En las facturas manuales se debe colocar la hora en que se recibió la encomienda al cliente, esto con el objetivo de prestar un mejor servicio.

Se establece el valor del seguro para la mercancía enviada, el cual debe ser única y exclusivamente indicado por el cliente, en ningún caso la respuesta debe ser inducida por empleados de la empresa.

Se cobra el valor del servicio de encomienda al cliente de acuerdo al instructivo I-08 Tarifas de encomiendas.

Se afora y se almacena, teniendo presente que los elementos metálicos deben forrarse en cartón para evitar dañar las bodegas de los vehículos. Encomiendas tales como maletas, maletines y tulas se deben empacar en bolsas o cajas de cartón para mayor seguridad en el envío y contenido de los mismos.

Para los municipios que no tengan sistema, deben utilizar la relación de despacho, la cual se diligencia en tres copias: la primera para contabilidad, la segunda para el conductor y la tercera para archivo. Se deben diligenciar sin tachones ni enmendaduras, en letra legible, y la que se envía al archivo, debe estar legajada en completo orden.

5.1. CONTROL DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS:

Todo conductor/vehículo deberá estar en el parqueadero de bodega “encomiendas” con 20 minutos de antelación a su hora de despacho, para que le sea entregada las encomiendas que se tengan para el destino y así mismo en los municipios. Es obligación que todos los conductores se presenten a la bodega de encomiendas para la recolección de los paquetes.

5.2. CONTROL DE ENCOMIENDAS:

Se le hará entrega personal de las encomiendas al conductor titular del vehículo. Por lo tanto, no se le entregara encomiendas a terceros, si el conductor no se encuentra con el vehículo en el lugar, para verificar los paquetes entregados y entrega del documento del despacho de encomiendas.

El conductor titular del vehículo deberá verificar el estado en que le entreguen las encomiendas en la bodega de Medellín y en los diferentes municipios.



Una vez recibida la encomienda y entregada la planilla de despacho, el conductor titular del vehículo será el único responsable del manejo, la pérdida o deterioro del contenido.

5.3. ORGANIZACIÓN INTERNA:

Todas las encomiendas que sean transportadas en los vehículos afiliados a la empresa, deberán ser aforadas. En el evento de verificar las bodegas de los vehículos y encontrar paquetes sin aforar estos deberán cumplir con el requisito de facturación, conforme a las tarifas previamente definidas.

5.4. REQUISAS DE EJÉRCITO O POLICIA:

En muchas ocasiones el Ejército o la Policía Nacional revisa las encomiendas y éstas son abiertas. Para seguridad de la empresa y del mismo conductor se deberá solicitar a la autoridad competente firmar la remisión como constancia que la encomienda fue abierta para verificar su contenido por la autoridad competente.

En caso de INCAUTACIÓN igualmente se deberá hacer firmar la planilla de remisión y solicitar el acta de incautación, la cual será entregada por la autoridad que haya realizado dicha incautación y el conductor deberá entregar dicha acta de incautación a la oficina de destino o deberá llamar de inmediato a la oficina de encomiendas de Medellín.

Si se transportan encomiendas o paquetes sin las respectivas remesas y el paquete es incautado, el directamente responsable de dicha mercancía o contenido será el conductor del vehículo y deberá enfrentar de manera exclusiva el proceso penal.

5.5. PUNTUALIDAD A LA HORA DE LA ENTREGA DE ENCOMIENDAS:

Todas las encomiendas sean sobres, paquete, cajas, entre otros; deberán entregarse de manera oportuna en la taquilla de la población de destino. Esto quiere decir: *Las encomiendas no serán llevadas para la casa, talleres, lavaderos de carros, estaciones de servicio o dejarlas guardadas en la palomera o tablero del automotor.*

5.6. VERIFICACIÓN DE ENTREGA Y RECEPCION DE ENCOMIENDAS:

Cuando se llegue a una población, el asociado-conductor, afiliado o conductor titular deberá presentarse ante el empleado de la taquilla o bodega de encomiendas para hacer entrega de los paquetes enviados desde otras



poblaciones. Éste verificara en compañía del empleado de taquilla o bodega la cantidad de encomiendas entregadas y el estado de éstas. En todas las taquillas se debe exigir la relación de despacho de encomiendas a todo conductor y revisar estén completas, en buen estado y que si sean para dicho Municipio y dejar constancia en el sistema de “recepción de paquetes”.

Los empleados de las taquillas solo recibirán encomiendas de las personas antes relacionadas, no de terceros.

El empleado de la taquilla solo se responsabilizará de las encomiendas aforadas. Si el conductor recibió encomiendas durante el recorrido y necesita que sean entregadas en la taquilla deberá pagar el flete correspondiente.

5.7. ENTREGA AL DESTINATARIO FINAL:

Al entregar la encomienda se debe exigir al destinatario su documento o en caso de ser una persona diferente a la establecida, en la factura debe presentar además de su documento, una autorización acompañada de los respectivos soportes y firmar con letra legible e incluir el número de documento de identificación.

Los cumplidos o pruebas de entrega se deben registrar en el sistema, en la opción seguimiento y luego entrega del paquete al cliente de destino.

5.8. CONTRA ENTREGA.

Este tipo de pago solo es permitido de persona natural a jurídica, de empresa a empresa. No es permitido cuando es de persona natural a una persona natural el envío.

En el recibo de factura de venta, el auxiliar debe marcarlo con el sello “Contra Entrega”, con el fin de que la taquilla que recibe la encomienda la identifique y sepa que se debe cobrar a quien reclama la encomienda.

Seguir todas las instrucciones de este proceso en el instructivo I-08 Encomiendas.

5.9. REPORTE DE ANOMALIAS:

Todos los asociados, afiliados, conductores, empleados y auxiliares deberán reportar de manera oportuna cualquier irregularidad que se presente en la prestación de los servicios de la empresa y dejar constancia en el F-10



Novedades Encomienda. Esto tiene como objeto mejorar el servicio al cliente y no generar maltratos, disputas, discusiones en contra de empleados.

5.10. INFORME DE GESTION

Los informes de gestión que debe presentar el área de Transporte Intermunicipal, los primeros 7 días de cada mes (indicadores correspondientes al mes anterior), son:

- Cumplimiento entrega de encomiendas

6. PROCESO DE INGRESO EN EL MÓDULO DEL SISTEMA:

Recibir las encomiendas:

Se realiza de la misma manera como se realizan las encomiendas normales solo cambia el comprobante 1 por el **comprobante 99**

Todo lo demás se realiza tal cual como las encomiendas normales.

Por favor resaltar el concepto con marcador y anotarlo con lapicero para que la agencia de destino la identifique de forma mas rápida. Si es posible notificar por WhatsApp para más seguridad.





Entrega de la encomienda

- a) Debe poner en sitio la encomienda “con cualquiera de las opciones seleccionadas”



- b) Ingresar por modulo – encomienda -entrega de encomienda – nuevo ingresar el documento o NIT de quien recibe la encomienda guardar - imprimir el recibo y hacerlo firmar por la persona que recibe:

- c) Cobrar el saldo de la encomienda.

A diferencia de las entregas normales la contra entrega les carga valor en el campo valor



En su cuadro de caja se debe ver reflejado la contra entrega:

jueves, 30 de octubre de 2025 - 9:46:26 a. m.

1 / 1

CUADRE DE CAJA DETALLADO
 Agencia 7 SANTO DOMINGO - Caja 46 - Usuario DEIBISA - Del 28/oct/2025 - Ordenado Por Descripción

No.	COMENTARIOS	\$UNIDAD CAN	DEBITOS	CREDITOS
AGENCIA 007 S.DOMINGO CAJA 46		FECHA 28/oct/2025		
SALDO INICIAL		0		
AN 000055338	ANTIC # 55338 - ANTICIPOS POR TAQUILLA - 10258--ACPM			100,000
TOTALES AN		Efectivo	0	100,000
→ EE 000013184	→ ENTEN # 13184 - ENTREGA ENCOMIENDA	1	42,000	
TOTALES EE		Efectivo	42,000	0
EG 000000043	ENER # 43 - ENERGIA ELECTRICA - --			77,151
EG 000000043	ENER # 43 - ENERGIA ELECTRICA - - ANULADO		77,151	
EG 000000044	ENER # 44 - ENERGIA ELECTRICA - --			77,157
EG 000000040	INTER # 40 - INTERNET - --			196,198
EG 000000041	TV # 41 - TELEVISION - --			36,000
TOTALES EG		Efectivo	77,151	386,506
EN 000002626	1 #SD7-2626 - EF-ENCOMIENDA CONTADO ELECTRONICA	1	10,000	
EN 000002627	1 #SD7-2627 - EF-ENCOMIENDA CONTADO ELECTRONICA	1	10,000	

Si en algún momento tiene algún problema me avisan.

Por momento está configurada la empresa coopetransa, las demás se están configurando en el transcurso de esta semana o la otra.

Condiciones:

De persona natural a empresa. De empresa a empresa. De empresa a persona natural. Por el momento.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

- P-13 ENCOMIENDAS
- F-10 Novedades encomiendas
- I-08 Encomiendas
- NTC-ISO-9000, "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos vocabulario".
- NTC-ISO-9001, "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".
- Manual de Calidad.
- P-09 Procedimiento de servicio no conforme



- P-06 Servicio al Cliente
- F-39 Plan de rodamiento

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Revisó	Aprobó
Nombre	Juan David Zuleta	Raúl Cevallos
Cargo	Control Interno	Subgerente Operativo

