

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el transporte de encomiendas en los vehículos de servicio público terrestre de Coopetransa con el fin de brindar un servicio eficaz y seguro.

2. ALCANCE

Aplica para el transporte seguro de las encomiendas dentro del vehículo de servicio público terrestre del Grupo Empresarial Coopetransa.

3. DEFINICIONES

Transporte: Es el medio por el cual son trasladados datos, objetos o seres vivos de un lugar a otro.

Vehículo: Es un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas. Cuando se traslada animales u objetos es llamado vehículo de transporte, como por ejemplo el tren, el automóvil, el camión, el carro, el barco, el avión, la bicicleta y la motocicleta, entre otros.

Encomienda: Es un servicio prestado mediante el envío de paquetes a través de un servicio postal o de transporte el cual contiene un producto dentro el cual es enviado por un remitente a un usuario receptor.

Remitente: Se denomina a la persona que envía o remite a otra persona una cosa, que puede ser una carta, un documento o una mercancía.

Destinatario: Dicho de una persona o de una cosa: A la que se destina o dirige algo.

Bodega de almacenamiento: Es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes.

4. CONTENIDO

1. En el momento del registro de la encomienda en el sistema es obligatorio incluir los datos completos del remitente como del destinatario y por lo menos un número telefónico para poder ubicarlo en caso de no ser reclamada la encomienda.



2. El destinatario está obligado a identificarse mediante la presentación de su cédula, o NIT si es persona jurídica.
3. De conformidad con el Art. 1011 del Código de Comercio, el remitente está obligado a agregar a la remesa los documentos necesarios para el cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, y condiciones de consumo.
4. La empresa no acepta como encomiendas (líquidos, explosivos, armas, municiones, materiales corrosivos e inflamables, ácidos corrosivos o venenosos, estupefacientes, narcóticos, alimentos y artículos de contrabando).
5. Las encomiendas que contengan cosas corruptibles o fácil deterioro, estarán sujetas a lo dispuesto en el artículo 1014 del Código de Comercio.
6. El cliente debe llevar la encomienda bien empacada y rotulada con la información completa.
7. Todo elemento metálico debe forrarse en cartón para evitar dañar las bodegas de los vehículos.
8. 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
9. Es indispensable que el usuario sea quien diga el valor por el cual va a asegurar la encomienda.
10. Las encomiendas deben tener el mismo valor en todas las taquillas, teniendo como base los precios cobrados en la bodega de Medellín.
11. Los horarios de despacho estipulados por la empresa deben ser los mismos en la taquilla y en la bodega.
12. Los envíos recibidos por fuera de bodega y oficinas de la cooperativa, se podrán recibir en las diferentes dependencias, siempre y cuando el conductor las afore cancelando el valor de las mismas y el empleado de la cooperativa elabore los documentos respectivos (factura y relación de despacho remisión). Es indispensable que el conductor verifique el contenido de la encomienda.
13. En la generación de la guía por parte del personal de Coopetransa, se hacen dos copias impresas de la guía, una para el remitente y otra queda adherida al paquete de envío.



14. Al realizar el despacho de las encomiendas se registra en el sistema el despacho de envíos, se entrega al conductor la relación impresa de despacho con las guías correspondientes, cada una de ellas se hace por municipio de destino.
15. En todas las taquillas se debe exigir la relación de despacho de encomiendas a todo conductor y revisarlas que estén completas, en buen estado y que si sean para dicho municipio.
16. Al recibir y entregar una encomienda se debe exigir al remitente y al destinatario su documento o autorización respectiva y firmar con letra legible e incluir el número de documento de identificación.
17. 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.
18. Las bodegas de los vehículos deben estar en buenas condiciones para poder transportar las encomiendas libres de contaminaciones y humedades.
19. Cuando la encomienda no sea retirada de la oficina o bodega dentro de los 5 días hábiles siguientes a su llegada al lugar de destino, causará derechos de bodegaje.
20. La empresa estará exenta de responsabilidad en los siguientes casos particulares:
 - a) Cuando la encomienda sea decomisada por falta de los documentos indicadas en el numeral 3, o cuando tales documentos sean inexactos o erróneos.
 - b) Cuando el remitente haga una declaración falsa del contenido de la encomienda.
 - c) Por averías en caso de requisa en los retenes o lugares dispuestos por las autoridades.
 - d) Por las averías o pérdidas ocasionadas con motivo de asonadas o motines.
 - e) Cuando la encomienda no sea retirada de la bodega dentro de los 30 días hábiles siguientes a su llegada al lugar de su destino.
 - f) Por las pérdidas o daños ocasionados por la falta o la deficiencia en el embalaje.
21. La empresa en caso de pérdida comprobada de la encomienda y salvo los casos señalados indemnizará al remitente o a quien represente sus derechos hasta el



monto del valor que hubiere declarado en el recibo de la misma o se realizará un convenio entre las partes.

22. Es muy importante incluir el servicio de encomiendas para cuando se esté ofreciendo productos de la empresa.

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Revisó	Aprobó
Nombre	Juan David Zuleta	Carmen Liliana Lopera
Cargo	Control Interno	Gerente

