



MOVIL BUS CARGA Y ENCOMIENDAS 2024



ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CARGA

RECEPCION DE ENCOMIENDAS

1. El cliente debe presentar su encomienda embalada de manera correcta, rotulado y con su indicación si es producto frágil.
2. Tener en cuenta si la encomienda se va a tratar por peso o por volumen.
3. Preguntar al cliente que está enviando.
4. **Solicitar el DNI físico al cliente o cualquier documento de identidad.**
5. Preguntar si desea boleta, factura y si va a ser un PCE (si el cliente no es a crédito e indica que quiere factura debe presentar su guía de remisión remitente a partir del Segundo bulto)
6. Solicitar los números de celular correctos, así como el DNI y correo electrónico.
7. Registro del consignado (indicar al cliente que debe ser mayor de edad), si es cliente corporativo pueden ser hasta tres consignados.
8. Cliente debe colocar su clave secreta de 4 dígitos.
9. Se emitirá el comprobante electrónico.
10. Se le informara al cliente el tiempo de tránsito de la encomienda.
11. Se debe tomar foto a cada comprobante las mismas que deben contar con los datos completos del cliente y esto ser subidos al sistema.



APLICACIÓN DE TARIFA SEGÚN SISCAR: PESO /VOLUMEN

- Caja de licores será por Peso
- Muebles, artefactos grandes, caja de panetones entre otros que consideren volumen se deberán considerar como tal (tendrán un tarifario)
- Tener en cuenta que el peso o volumen lo asigna el sistema, no se hace por criterio.



EMBALAJE

- **Parabrisas**, es necesario que esté en jaba de madera, protegido con Tecnopor, burbuplast y/o cartón grueso.
- **Bicicletas, motos** las partes sensibles deberán estar protegidas con cartón y film.(focos, guardafangos y manijas)
- **Artefactos**, Como laptops, TV, equipos de sonidos, lavadoras, etc. deberán ir en su empaque original dentro de otra caja, embalados con stretch film negro y rotulado como “FRAGIL”.
- **Vidrio**, todo deberá ir en jaba de madera, protegiendo las zonas sensibles con cartón y/o Tecnopor y rotulado como “FRAGIL”.
- **Cerámicas**, debe ir protegida en caja o armazón de madera, adicional a ello se deberá informar al cliente que internamente también tiene que estar protegida (separadores de carton, papel periódico, etc) ya que por el movimiento y la ruta estas podrían romperse.



EMBALAJE

- **Bolsas tejidas**, verificar que este en buen y forradas con stretch film para mayor seguridad.
- **Botellas de licores**, deben ir protegidas internamente separada por cartones o tecnopor.
- **Percibles**, deberán estar debidamente empacados, de preferencia en un cooler o una caja de Tecnopor. Caso contrario una caja de cartón envuelta en film, con el fin de hermetizarlo y evitar que pueda perjudicar otra carga.
- **Colchones**, embalados con plástico grueso y reforzarlo con cartón y varias capas de film.

MANERA CORRECTA DE EMBALAJE



MANERA CORRECTA DE EMBALAJE



LAS ENCOMIENDAS FRAGIL DEBEN ESTAR DEBIDAMENTE ROTULADAS Y EMBALADAS



MANERA CORRECTA DE EMBALAJE

Tener en cuenta que la mercadería “FRAGIL” debería estar embalada de esta manera; hacérselo saber al cliente.

Si bien es cierto nosotros no sabemos que hay dentro pero si la caja indica “FRAGIL” y al manipularla vemos que dentro esta casi vacía o que algo es inestable por dentro, se debe hacer esta aclaración al cliente.

Si el cliente se niega a lo indicado se colocará en la boleta “Cliente se niega al correcto embalaje, bajo su responsabilidad”



ROTULO DE ENCOMIENDAS

Toda encomienda debe estar debidamente Rotulada.
Tanto los datos como si es frágil.

ROTULO		
AGENCIA DE ORIGEN:	_____	
REMITENTE:	_____	
AGENCIA DE DESTINO:	_____	
DESTINATARIO:	_____	
CANT. DE BULTOS:	_____	FECHA: _____



ENCOMIENDAS PROHIBIDAS

Se debe indicar a los clientes en general las prohibiciones de traslados.



Porque pensamos en su bienestar: Mascotas y especies vivas de cualquier tipo.



Productos perecibles, con vencimiento en corto plazo, o que necesiten condiciones especiales.



Gases de cualquier tipo, aerosoles inflamables, tóxicos o inocuos.



Corrosivos, líquidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, etc.



Explosivos: municiones, fuegos artificiales, bengala, fulminantes, etc.



Todo tipo de armas: de fuego, armas blancas, punzantes, gases, contundentes, etc.



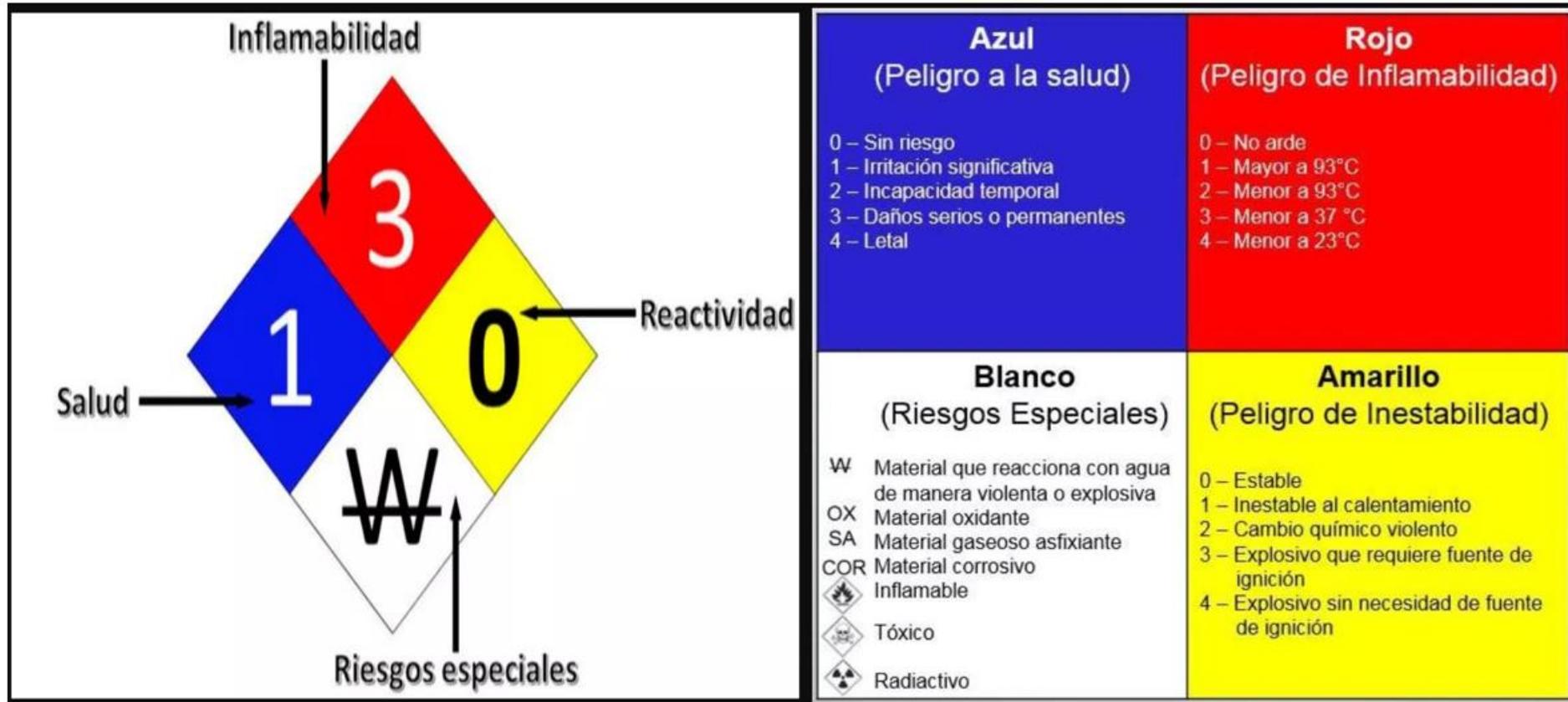
Sólidos inflamables como fósforo y carburo.



Sustancias tóxicas e infecciosas: blanqueadores, venenos, insecticidas, plaguicidas.

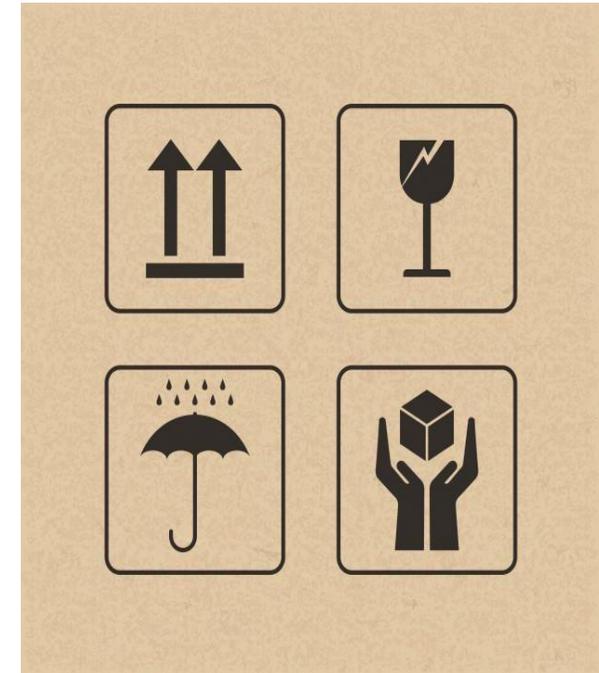
ENCOMIENDA PROHIBIDA

También está prohibido recibir toda carga que sea MATPEL (material peligroso) o que contenga este logo, para todo tipo de transporte



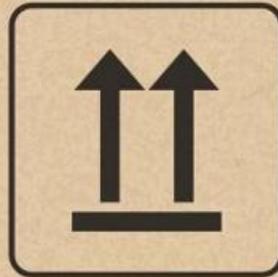
ASESORAMIENTO DE EMBALAJE

- **Cerámicas**, es necesario que este protegido en caja o armazón de madera, adicional a ello se deberá informar al cliente que internamente también tiene que estar protegida (separadores de cartón, papel periódico, etc.) ya que por el movimiento y la ruta estas podrían romperse.
- **Bolsas tejidas con cierre maletas**, se debe verificar que estén en perfecto estado y estas deben estar selladas con candado o cocidas, también podríamos considerar que le coloque stretch film para mayor seguridad (no obligatorio).
- **Botellas de licores**, deben ir protegidas internamente separada por cartones o tecnopor.
- **Percibles**, deberán estar debidamente empacados, de preferencia en un cooler o una caja de Tecnopor. Caso contrario una caja de cartón envuelta en film, con el fin de hermetizarlo y evitar que pueda perjudicar otra carga.
- **Colchones**, embalados con plástico grueso y reforzarlo con cartón y varias capas de film.



PICTOGRAMA DE CARGA

**MANTENER
HACIA ARRIBA**



FRÁGIL

**PROTEGER DE
LA LLUVIA**



**MANIPULAR
CON CUIDADO**

EMBALAJE INCORRECTO

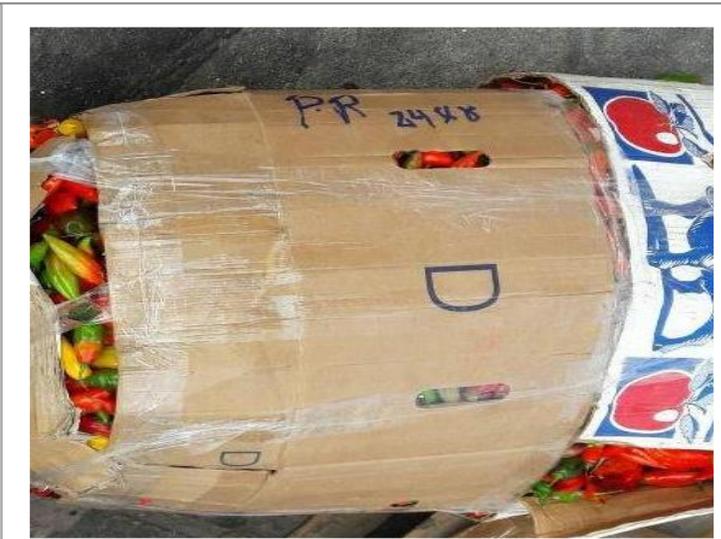
PROHIBIDO ACEPTAR CAJAS RECICLADAS



PROHIBIDO ACEPTAR ENCOMIENDAS EN ESTAS CONDICIONES



PROHIBIDO ACEPTAR ENCOMIENDAS EN ESTAS CONDICIONES



EMBALAJE ALTO VALOR



*Cuando se reciba encomiendas de alto valor como, equipos de cómputo, celulares, artefactos u otro que se le parezca deben venir embalado con stretch film negro y debidamente rotulados con sus indicaciones , si es frágil, sensible a la humedad, si se debe manipular con cuidado, etc; caso contrario se reportara al cliente (si es persona natural) o al ejecutivo de cuentas (si es coporativo) para que sea asumido por el remitente.

DESPACHO DE ENCOMIENDAS Y EQUIPAJES

- Colocar la encomienda donde corresponde (según destino)
- Iniciar con el despacho en los buses a través del celular (Smart) teniendo en cuenta horario, destino y N° de bus o carguero.
- Se debe ubicar al conductor para indicarle que se va a iniciar con la estiba de encomiendas y que debe estar presente.
- La estiba se realizará por una sola compuerta a la vez.
- Estibar las encomiendas y equipajes colocando el último punto al final y en esa secuencia del más lejano al más cerca.
- Al momento de la estiba se debe tener en cuenta los rótulos de frágil, flechas, teniendo en cuenta que los productos pesados van debajo y las cajas que están casi vacías deben ir arriba, así como lo frágil.
- Tener en cuenta que si se trata de una ruta larga deben dejar espacio, para compartir con las demás agencias que también estibaran encomiendas y equipajes.
- Generar la guía de remisión transportista GRT, electrónica, dos juegos uno para la agencia (archivar) y uno para el conductor, ambas deben ser firmadas por este último

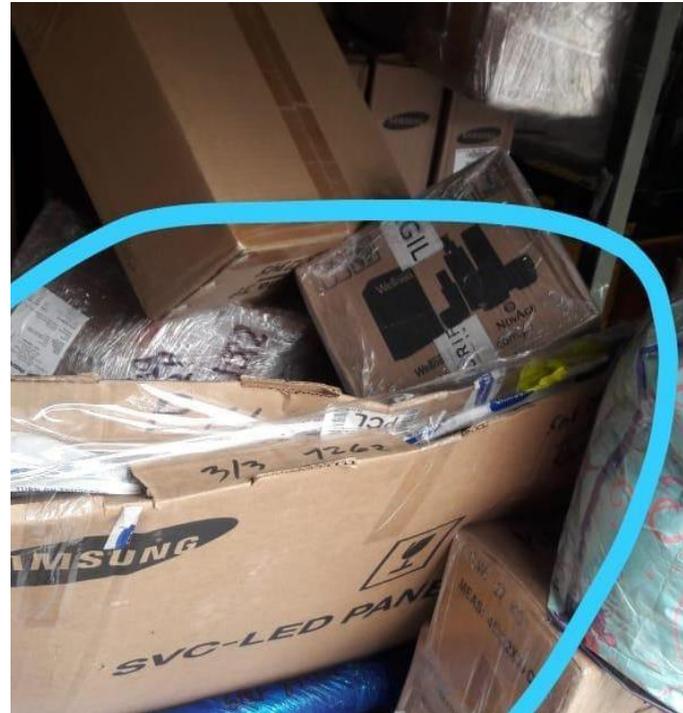
Es obligatoria la presencia del piloto de turno durante la estiba para:

- Verificar que la cantidad de bultos colocados en la bodega sea igual al número que indica la (GRT).
- Tomar conocimiento del lugar donde se está estibando la carga por cada destino de su ruta.
- Realizar cualquier observación sobre la estiba de la carga.

MANIPULAR CORRECTAMENTE Y POR NINGÚN MOTIVO TIRAR LA CARGA.



MANERA INCORRECTA DE ESTIBAR



RECOJO DE ENCOMIENDAS

- 1.-El cliente debe **presentar su DNI físico** y tener a la mano su clave de cuatro dígitos.
- 2.-Consultar al cliente cual es la agencia de destino y características de la encomienda para facilitar su búsqueda.
- 3.-Por nuestra parte revisamos en el sistema el anaquel para saber la ubicación y realizar la entrega.
- 4.-Para terminar la entrega el cliente debe colocar en el comprobante, su nombre, DNI, firma y huella dactilar.

TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:

- *Cuando el recojo es de una persona jurídica, esta debe presentar una carta poder firmada por el gerente general de su empresa y en papel membretado.
- *Cuando es PCE primero debemos hacer el canje (cobro) para que el sistema nos permita hacer la entrega.
- *Tener en cuenta que está prohibido entregar encomiendas si el consignado no tiene la clave (casos puntuales comunicarse con el área de encomiendas)



EQUIPAJES

- Cliente debe presentar su boleto físico o virtual.
- Constatar los datos del destino, hora y fecha.
- Verificar si el equipaje del pasajero está dentro del peso y media correcta o se tiene que realizar un sobre costo.
- Ingresamos los datos al sistema para imprimir los tickets que irán pegados en los equipajes.
- Se coloca los equipajes en el destino que le corresponde (cuarteo) por agencia de destino y horario.
- hacer seguimiento a los buses por número y horario de llegada, para ordenar los equipajes para su estiba.



EQUIPAJES

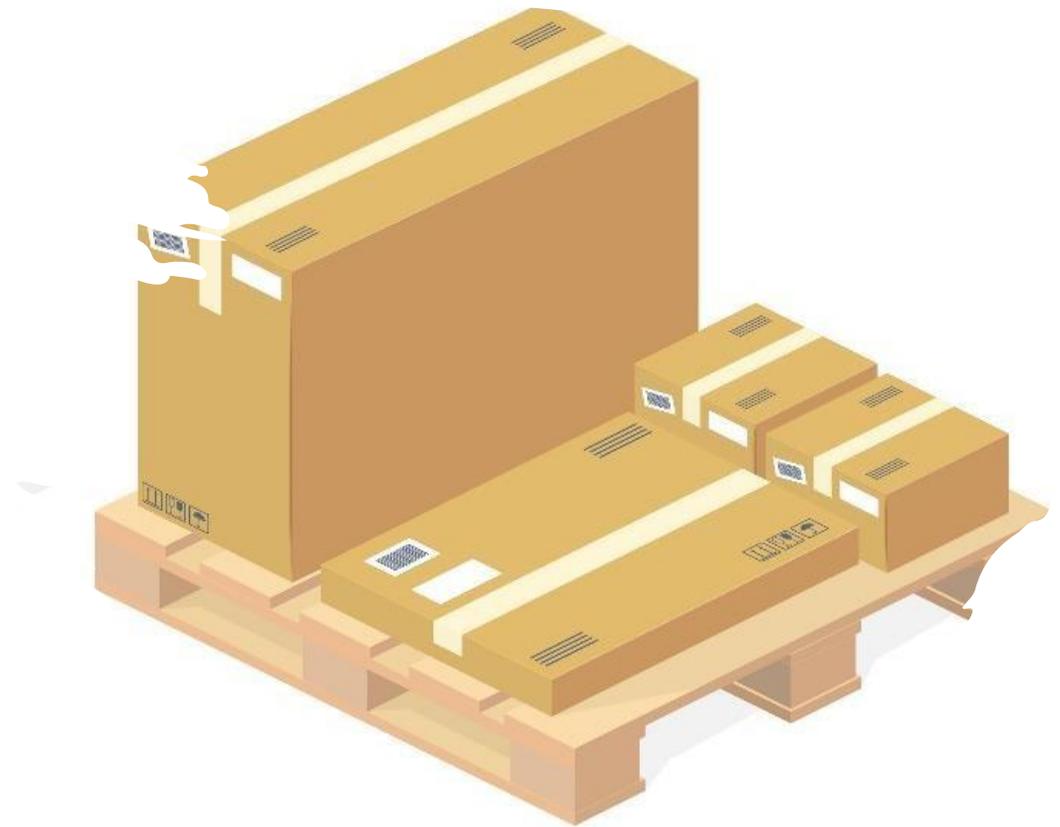
Está prohibido colocar los equipajes en el piso, para eso debemos utilizar los pallets o anaqueles.

MOVIL BUS SAC LIM/LAM
LEONEL PUTPAÑA USHIÑAHUA
LEONEL PUTPAÑA USHIÑAHUA AGE
BOL BB02-00062562
EQUIPAJES
MOVIL BUS
01/03/2019 08:30:00 p.m
Peso LA MERCED-OFI Cantidad
20Kg 2



DESESTIBA DE ENCOMIENDAS

- Colocar el pallet junto a la bodega.
- Bajar los bultos y colocar en los pallets de acuerdo al peso y forma de los bultos, el criterio se mantiene, bultos pesados en la parte inferior.
- Asegurarse de colocar los bultos en la posición que indican las FLECHAS DE SEÑALIZACION.
- Llevar el pallet, hasta el almacén de anaquelado o reparto, según sea el caso.



DESEMBARQUE DE EQUIPAJES Y ENCOMIENDAS

- 1.- Al momento de la descarga se da prioridad a los equipajes para que los clientes no esperen y luego se baja las encomiendas.
- 2.- Se recepciona las encomiendas a través del celular (Smart)
- 3.- En el sistema hacemos el cruce y filtramos por número de bus para constatar que todo este conforme
- 4.- Si encontramos algún equipaje o encomienda faltante se debe hacer firmar el parte de responsabilidad al conductor, si este se niega a firmar se reporta a través de un correo.
- 5.- Dar ubicación en almacén a las encomiendas recibidas.



CAMBIO DE CONSIGNADO

PERSONA NATURAL

- Se le debe indicar al cliente que llame a su remitente y solicite el cambio de consignado en la agencia origen.
- Luego la agencia origen deberán informar a la agencia de destino que ya se realizó el cambio de consignado para poder realizar la entrega.
- Se debe enviar correo

PERSONA JURIDICA

- Cliente deberá presentar carta poder membretada de la empresa, donde se consigne los datos de la persona o las personas autorizadas a realizar el recojo.
- Se procederá a confirmar y coordinar entre agencias, la validez de la carta y entrega de la encomienda.

NOTA:

Si el cliente va a enviar mas de una encomienda y quiere factura Deberá presentar guía remisión remitente.



CAMBIO DE CONSIGNADO CORPORATIVO

- El cliente deberá enviar correo indicando los nombres de los consignados al ejecutivo y este a su vez enviara la información a la agencia para que se tenga en cuenta.
- Recordar que se puede registrar hasta tres consignados de clientes corporativos

