



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.
TRANSGUAMUEZ S.A.**

POLITICA MANEJO DE ENCOMIENDAS

PQ-GG-015

Versión: 00

09-01-2026

Página: 1 de 2

POLITICA MANEJO DE ENCOMIENDAS

La Empresa TRANSGUAMUEZ S.A., presta el servicio de transporte terrestre de encomiendas (recepción, registro, envío y entrega de encomiendas) bajo las siguientes condiciones:

La recepción de encomiendas la efectuará el agente comercial de cada taquilla de la empresa Transguamuez S.A, quien deberá cumplir con el procedimiento **PRC-CO-005 Procedimiento para el servicio manejo de encomiendas** establecido por la empresa para este servicio y las normas legales vigentes sobre la materia.

El valor a cobrar por encomienda será del 10 % sobre el valor declarado por el cliente de la mercancía.

Al momento de solicitar el envío, el **REMITENTE** deberá reportar claramente el contenido de la remesa (fecha, hora, documento identificación, nombres y apellidos, teléfono del remitente y destinatario, ciudad origen, ciudad destino, cantidad, tipo de empaque (sobre, caja u otros) valor declarado, declaración del remitente sobre el contenido enviado, valor seguro, medio de pago), esta remesa representa el contrato de transporte de encomiendas) e indicar el costo por el cual la asegurará; el valor declarado será la base con la cual la empresa asumirá responsabilidades por pérdida o daño, previa sustentación ante el área financiera de Transguamuez S.A.

El **DESTINATARIO** al momento de retirar su mercancía está obligado a identificarse mediante la presentación de su cédula de ciudadanía. Cuando se trate de persona jurídica, deberá entregar la presentación de la autorización respectiva, la que debe venir en papel original y membretado de la entidad, firma y sello de quien autoriza, además de presentar el autorizado su documento de identificación que será confrontado.

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.

La empresa **NO ACEPTA** transportar materiales como vidrios o mercancías azarosas tales como algodón en cualquiera de sus formas, cristalería, huevos, animales, productos alucinógenos, sustancias químicas peligrosas o nocivas para la salud, corrosivos, líquidos inflamables, materiales explosivos, venenosos, armas, municiones, productos perecederos (alimentos que se deterioran rápidamente o que requieran refrigeración, que puedan influir en el deterioro de otras encomiendas transportadas).

Para realizar la reclamación en caso de pérdida comprobada de Remesa, el remitente deberá efectuar el trámite dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del siniestro, la empresa responde hasta el valor declarado y/o monto acordado con el cliente.

La empresa cuenta con cuatro (4) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación: **Correo electrónico:** transporvalledelguamuez@gmail.com, **Celular:** 3162488926 (en este correo y celular se podrá consultar el estado de la IPQRS interpuesta), **Código QR**, ubicado en las taquillas, **Dirección:** Oficina principal Cra. 6 No. 14-101 Barrio la Libertad - La Hormiga Putumayo; Solicitar "Formato de Reporte de "IPQR" inquietudes peticiones, quejas, reclamos y novedades de los servicios no conformes "SNC" en las taquillas.

La empresa estará exenta de responsabilidad en los siguientes casos particulares:

- Cuando la Remesa sea decomisada por la falta de los documentos formales de policía, aduana, sanidad y condiciones de consumo, o cuando tales documentos sean inexactos o deficientes.
- Cuando el remitente haga una declaración falsa del contenido de la Remesa.
- Por las averías en los casos de requisas en los retenes o lugares dispuestos por las autoridades y en caso de asonada o motín.
- Cuando la Remesa no sea retirada de la taquilla de la empresa, dentro de los días (10) días calendario siguientes a su llegada al lugar de destino (para este caso particular, la remesa será dada de baja de acuerdo con las normas establecidas en el Código de Comercio).
- Por las pérdidas o daños ocasionados por falta o deficiencia en el embalaje.

Para constancia de lo anterior se firma a los 09 días del mes de enero de 2026.

Fecha de Elaboración: 05 de agosto de 2025. **Fecha de Revisión:** 09 de enero de 2026.


ADRIAN FELIPE RUANO GOMEZ



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.
TRANSGUAMUEZ S.A.**

POLITICA MANEJO DE ENCOMIENDAS

PQ-GG-015

Versión: 00

09-01-2026

Página: 2 de 2

Gerente General Transguamuez S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN
00	05-08-2025	Se realiza emisión de política de manejo de encomiendas, de acuerdo a requerimientos del Sistema integrado de gestión.
01	09-01-2025	Se realiza actualización de acuerdo a los requerimientos del SIG.



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.
TRANSGUAMUEZ S.A.**

POLITICA MANEJO DE ENCOMIENDAS

PQ-GG-015

Versión: 00

09-01-2026

Página: 3 de 2