

PARÁMETROS COMERCIALES Y DE SERVICIO MANDDE 2024

Para garantizar una adecuada prestación de los niveles de servicio ofertados por MANDDE agradecemos atender las siguientes indicaciones.

Comunicación

- Es importante escalar las respectivas solicitudes a MANDDE por los diferentes canales de comunicación informados en disco de contacto.
- Es responsabilidad del cliente informar oportunamente a MANDDE, mínimo con 15 días de anticipación, cualquier cambio o actualización de datos consignados en los acuerdos o sistemas de la compañía y que tenga implicaciones en la relación comercial y operativa entre las partes.

Alistamiento de los envíos

- Utilizar sobres, cajas o bolsas de seguridad nuevas para realizar los envíos.
- Utilizar papelería limpia, no reciclaje, para elaborar las Guías (papel troquelado)
- En caso que las cajas sean reutilizadas no debe tener logos, rótulos, o cintas de otros envíos ya que puede generar confusión al momento de la entrega.
- Rotular todos los envíos, de todas las unidades y usar suficiente cinta o adhesivo para fijar esta información.
- Embalar adecuadamente los envíos tanto para proteger el contenido de estos, facilitar la manipulación y transporte, e incluso la conservación de los envíos de otros clientes con los que viajen.
- Las guías deben estar legibles con la información impresa ajustada, que no esté cortada y en bolsillos guía adheridos al envío correspondiente.
- En lo posible manejar cinta de seguridad, manejo exclusivo de su organización, para sellar las cajas en forma de H, administre este recurso de manera eficiente.
- No despachar dos sobres, cajas y/o bolsas adheridas con cinta y una sola guía (líos inadecuados), legalmente una guía ampara únicamente una unidad de empaque en mensajería.
- Compartir con mínimo 15 días de anticipación pronósticos o proyecciones por temporadas específicas de aumento de producción para ajustar las actividades logísticas de MANDDE.

Recolección

- Los envíos deben estar listos antes del horario de rango pactado en Acuerdo, para evitar retrasos en la operación y ruta.
- El tiempo máximo de espera, en casos excepcionales, es de 15 minutos.
- Para programar el vehículo y recurso adecuado al momento de solicitar la recolección se debe informar previamente el estimado de cantidad de unidades, peso, volumen, dimensiones de más de 2 metros, tipo de manipulación especial, requisitos para el personal auxiliar, etc.
- Para envíos de más de 150 kilos se debe contar con ayuda por parte del cliente al momento del cargue y descargue en destino.
- Recuerde que por norma el actual límite de peso máximo de carga manual es de 25 kilos para hombres y de 15 kilos para mujeres.
- Toda recolección genera Guía. Cada envío debe ir amparado con una guía (Contrato de transporte)
- Para que una recolección nacional, origen diferente al de Bogotá, sea atendida el mismo día debe solicitarse antes de las 9 de la mañana (si no cuenta con guías) y antes de las 2 pm (si

cuenta con guías). Las que se originan en Bogotá el tiempo límite es la 1 p.m., después de esta hora se programará la recolección para el siguiente día hábil.

Despacho

- El cliente debe garantizar (es su responsabilidad) el completo y correcto diligenciamiento de las guías. Son obligatorios los campos destino, datos destinatario, valor declarado, unidades, pesos, medidas, contenido.
- Las bases de datos, relación de despacho, información de rotulo, cuando no se cuente con guía, debe contener mínimo la anterior información.
- MANDDE corrobora información de pesos y medidas en su COM (Centro de Operaciones Mandde) y realizará los ajustes correspondientes.
- La administración y los costos ocasionados por el manejo de las guías durante y después de la relación comercial con MANDDE son responsabilidad del cliente, y serán facturados por MANDDE.
- Para envíos superiores a 150 Kilogramos se debe suministrar los mecanismos en la recolección y distribución de la mercancía. Estos envíos sólo podrán ser enviados a ciudades en donde se cuente con grúa u otro mecanismo para realizar el procesamiento, para esto se debe consultar previamente con SAC o Gestor de Negocios a cargo.
- Para el despacho de equipos de tecnología o importados, lo mejor (siempre) es adjuntar los documentos de importación, esto con el fin de presentarlos a las autoridades en caso de alguna inspección y evitar así la aprensión.
- Tenga en cuenta que MANDDE no transporta elementos de prohibido transporte por temas de naturaleza, valor, prohibición legal, condiciones de empaque y embalaje, restricción de destino. Información que encuentra en el portal www.mandde.com.co
- Todos los envíos deben estar listos, los colaboradores de MANDDE No tienen autorización para manipular los envíos con el fin de adecuar embalaje, a no ser que este sea solicitado, coordinado previamente e indicado en la guía para cargar cobro correspondiente.
- Se deben consultar y atender las condiciones de cada servicio, las cuales están en la oferta general y publicadas en el sitio web www.mandde.com.co
- El envío de equipos de tecnología como son computadores, pantallas, impresoras, servidores, etc deben ir necesariamente enhuacalados.
- Los equipos portátiles en debido empaque original (con suficiente material que lo inmovilice y proteja) se podrá transportar de esta forma, lo mismo que elementos que no superen las 20 pulgadas (50,8 cm) y que estén en su adecuado empaque original.
- El proceso de enhuacalar cualquier envío toma 1 día antes de despachar a destino.
- Es importante atender todas las recomendaciones y asesorías que MANDDE brinde en materia de Empaque y Embalaje.
- El cliente debe informar previamente cuando el despacho de sus envíos tenga valores declarados altos, por ejemplo que superen los 100 millones de pesos para coordinar con proceso de seguridad la custodia de estos con servicio de escolta.
- MANDDE transporta envíos sellados, unidades de empaque (cajas, bultos, paquetes) selladas.

Cubrimiento

- NO se cubren veredas.
- MANDDE se reserva el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.
- Para las zonas que no se cubran, por ejemplo caso de veredas, la alternativa es dejar el envío en reclamo oficina del municipio más cercano.
- Se deben atender las restricciones en destino según matriz de cubrimiento.

- El parámetro tipo de trayecto, es una condición propia de MANDDE y sus aliados, de acuerdo a consideraciones operativas, por lo cual se pueden disminuir o adicionar tipos de trayectos de acuerdo a los retos logísticos para la recolección, cross docking y distribución de envíos.

En la entrega

- Dé instrucciones a sus destinatarios que inspeccionen el estado del empaque del envío al momento de recibir el envío.
- Solo si el destinatario encuentra cualquier anomalía visible y evidente en el empaque o en la cinta de seguridad, debe solicitar que se abra el envío y se realice el inventario del contenido en presencia del colaborador que le esté haciendo entrega, dejando constancia por escrito en la guía de alguna novedad, si la hay.
- Después de recibir el envío, no se aceptarán reclamaciones, por cuanto nadie adicional al destinatario del envío puede validar el contenido de este, su estado o faltante del mismo.
- Las entregas se realizan a la dirección del destino indicado, domicilio en el que puede recibir el destinatario u otra persona que atienda.
- Las entregas personalizadas, que son entregas que solo puede recibir y firmar la prueba de entrega el destinatario indicado en la guía tiene unos costos y tiempos diferentes al de los servicios MMU, MRD, MMM, MMI, MPT, MPA, MPI, MEH, MCH.
- Por temas de seguridad y protocolo las entregas se realizan en los domicilios hasta la puerta, en conjuntos hasta la portería, ya que no está permitido el ingreso de los colaboradores de MANDDE o sus aliados a los inmuebles.
- Toda recolección para recuperar algún envío por tema de redireccionamiento se hace de forma coordinada mediante comunicación formal, autorización de las partes y con guía generada.
- Cualquier entrega se realiza con Guía.
- A excepción del servicio MCH, las entregas se realizan en el transcurso del día.
- La promesa de los tiempos de entrega está expresada en días hábiles (descontando domingos y festivos) y en condiciones normales de la operación, así como del destino o destinatario (es decir que no se requieran programación de cita, turnos, o condiciones especiales para entrega).

PQR

- El valor indemnizable del envío será sobre el valor declarado en la guía. (De acuerdo con la factura de compra o manifiesto de importación).
- En caso de siniestro por Averías, Expoliaciones o Faltantes y de donde no se efectuó la entrega verificada por las partes, el destinatario deberá notificar a MANDDE dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega.
- La ley 1369 del 2009 indica cada uno de los derechos y deberes de los usuarios de mensajería expresa.
- El código de Comercio indica los parámetros en tema de responsabilidad para temas de carga.
- Es responsabilidad del remitente declarar el 100% del valor de los envíos, de esta forma en caso de algún siniestro se indemnizará de acuerdo con su valor real.
- En caso de pérdida o siniestro parcial, de un despacho respaldado por una sola Guía o remesa terrestre de carga con varias unidades a un mismo destinatario; MANDDE indemnizará proporcionalmente dividiendo el número de unidades sobre el valor declarado para determinar el valor por unidad.
- Si una de las unidades del total del despacho vale proporcionalmente más que las otras unidades, se debe generar una remesa terrestre de carga por separado para esta unidad.

Facturación

- Por directriz de MANDDE la aprobación de “prefacturas” (Valor de producción) tiene un plazo de hasta 3 días desde el momento que es remitida, luego de este se procede a facturar y empieza a correr el tiempo de plazo de pago acordado.
- Si hay facturación que depende de orden de compra, igualmente el tiempo de plazo de pago acordado corre a partir del momento de remitido la “prefacturas” (Valor de producción).
- Según Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 85 de 2022 la Factura Electrónica de Venta tiene aceptación tácita después de 3 días calendario y las notas crédito electrónicas están sujetas de aplicación solo por los conceptos autorizados en la Dian.
- No se aceptan ciclos de facturación mes vencido, ya que por normas internacionales NIIF y por el concepto de la DIAN 048202 del 4 de agosto del 2004, los servicios se deberán facturar el mismo mes de la prestación del servicio.
- Los cortes de facturación y plazos de pago otorgados en la modalidad crédito están sujetos al consumo de cupo de crédito acordado y comportamiento de pago.
- MANDDE se reserva la potestad de cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, en los eventos en los que no se pague la factura de manera oportuna.
- Para los clientes que manejan cuenta crédito, se ha definido una facturación mínima mensual en la mezcla de productos, mayor o igual (1SMLMV).
- El servicio Mensajería Masiva está regulado bajo ley 1369, y la variación de tarifas será igual al incremento del salario mínimo o índice de precios al consumidor IPC, El mayor de los dos; este incremento se generará a partir del 1 del mes de Enero del próximo año y los años subsiguientes.
- Las actualizaciones de direcciones, destino, etc. y que cause cambio de guía genera un nuevo cobro.
- Las reimpressiones de guía, que son responsabilidad del remitente, son facturadas.

Novedades

- Las novedades como dirección errada, faltan datos en la dirección, dirección incorrecta, se generan luego de tener el envío en zona.
- Los reportes de las novedades quedan disponibles para conocimiento luego de ser reportadas en las regionales.
- Las novedades estarán disponibles en el sistema Alquimia para consulta.
- SAC reportará las novedades por correo electrónico a las cuentas de contacto reportadas oportunamente por el cliente (remitente).
- Una vez remitida cualquier novedad al correo electrónico, el cliente cuenta con 1 día para dar respuesta de gestión y evitar devolución del envío.
- Los casos de rehusado genera devolución al remitente.
- Los tiempos de redireccionamiento generan proceso de devolución (1 día), confirmación (1 día), ingreso a bodega (1 día) despacho (1 día), y entrega con las restricciones y tiempo del destino.
- Todo reproceso genera retrasos en tiempos de promesa de entrega.
- Para los envíos cuyo destino es Reclamo oficina estará disponible al destinatario hasta 5 días desde el momento en que lleguen a destino. El proceso se entiende cumplido al estar el envío disponible en oficina. El cliente debe informar a su destinatario y coordinar para este se acerque a reclamarlo.
- Todo cambio de destino, destinatario, reclamo en oficina, entrega parcial, etc. debe quedar por escrito con la información correspondiente para respectiva actualización.
- La validación de novedades mediante telemercadeo a los destinatarios se realiza de forma aleatoria y con dos intentos de contacto en horarios diferentes, una vez agotada se procederá a devolución a remitente.

- Las llamadas a destinatarios previa a la entrega se entiende como proceso de entrega personalizada.
- Según el tipo de requerimiento o solicitud varían los tiempos de respuesta de SAC.

SOLICITUD	TIEMPO
Redireccionamiento de envíos	4 días hábiles aparte del tiempo de entrega en destino
Información estado de los envíos	En el momento del contacto, mismo día hábil
Información estado de los envíos que no están en la trazabilidad y requieren comunicación con regionales	Mismo día hábil de la consulta y hasta el día siguiente, dependiendo horario de la solicitud y atención de la regional
Ubicación de envíos sin trazabilidad o extraviados	Hasta 1 semana, después de este tiempo sin resultado exitoso pasa a proceso de PQR - indemnización
Solicitudes de informes	De 1 a 2 días hábiles dependiendo de los requerimientos
Imagen pruebas de entrega que no están cargadas en el sistema	1 a 3 días hábiles ciudades principales, 4 a 6 días hábiles dependiendo de la regional a cargo. Después de este tiempo sin resultado exitoso se puede generar certificación de entrega por parte de MANDDE
Recertificación o auditoría	1 a 3 días hábiles dependiendo de la regional a cargo
Solicitud de entregas urgentes por reporte demora en tiempo de entrega o envío sin movimiento a ZD	Máximo 1-3 día hábiles ciudades principales, 1-5 días hábiles para trayectos especiales. Los tiempos dependen del tipo de destinatario como por ejemplo los que llevan manejo tipo almacenes de cadena.
Ubicación de masivos incompletos	Unidad(es) pendientes de 1 a 3 días hábiles para búsqueda en regional de admisión, de 4 a 5 días paso a SOS para regionales destino de influencia. Si no ha ubicación exitosa se pasa a proceso PQR
Actualizaciones de novedades por las diferentes causales	Las actualizaciones, por el proceso de confirmación y desconfirmación, custodia y reasignación para novedades como Dir. Errada, datos incompletos, No existe, y demás toma de 1 a 4 días hábiles dependiendo de la regional
Entregas en reclamo oficina	Para los envíos cuyo destino es Reclamo oficina estarán disponibles al destinatario hasta 5 días desde el momento en que lleguen a destino. El proceso se entiende cumplido al estar el envío disponible en oficina. El cliente debe informar a su destinatario y coordinar para este se acerque a reclamarlo. Si el destinatario no reclama su envío este será devuelto a origen.

Reclamo en oficina

- Si la persona que reclama es el mismo destinatario que aparece en la Guía, podrá reclamar el envío en los Puntos de Gestión presentando su documento de identidad.
- Si la persona que reclama en el Punto de Gestión no es la que aparece en la Guía, debe presentar una carta de autorización emitida por parte de Mandde, junto con la fotocopia del documento de identidad del destinatario original.
- Si alguien reclama a nombre de una persona jurídica, requiere carta de autorización y fotocopia del documento para reclamar el envío.
- El destinatario tiene hasta 5 días calendario para reclamar el envío en el Punto de Gestión. Excedido este tiempo el envío generará devolución a la ciudad de origen.
- El remitente deberá informar a Mandde el nombre completo, número de cédula y teléfono de la persona que va a reclamar en el Punto de Gestión.
- Si desea conocer cuál es el Punto de Gestión más cercano para reclamar el envío puede consultar en la página web de Mandde, con Servicio al Cliente, o con su Gestor de Negocios.

