

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

Esta política de servicio define los términos y condiciones logísticas que regirán las relaciones de EXPRESO ANDINO DE CARGA S.A.S. con los clientes, remitentes, generadores, propietarios y destinatarios que contraten servicio de transporte de mercancías.

Es responsabilidad de los generadores, remitentes y propietarios de los productos, garantizar el correcto empaque y embalaje de los productos, el cual debe ser adecuado para que el producto resista una operación de manipulación y transporte.

En caso de que el producto requiera una manipulación especial, la información debe estar visible y claramente identificada en el empaque. El embalaje deberá indicar las dimensiones, condiciones de apilamiento, peso, cantidad de piezas o cajas incluidas, una breve descripción del material y del producto. El envase se debe encontrar en perfectas condiciones para la entrega al destino.

Expreso andino de carga como proveedor debe garantizar el uso de buenas prácticas de cargue, transporte, descargue y cubicaje dentro de los vehículos utilizados, de tal forma que los productos no se averíen en empaque o unidades internas. Si el destinatario refiere un faltante o avería se encuentra un daño en el producto o mercancía y el embalaje exterior no presenta daños o golpes visibles, se presumirá que es un daño de fábrica.

SOLICITUD DE SERVICIO

La solicitud del servicio se debe acordar, si se requiere el montacargas, EPPs específicos, entre otras condiciones de entrega como solicitud de cita, horarios y fechas de entrega. Cada uno de nuestros clientes coordina esto con cada uno de los destinatarios y los costos son asumidos por el remitente o el destinatario de acuerdo con la Resolución 870 de 1998.

El tiempo máximo de espera para las rutas de paquetería es de 45 minutos.

ATENCIÓN AL SERVICIO SAC

Los horarios de atención a solicitudes se deben realizar en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, el día sábado de 8:00 am a 12:00 pm, las solicitudes recibidas fuera de estos horarios serán gestionadas el día siguiente.

La ruta urbana es gestionada desde el día anterior en planeación y programación y la salida es de 6 am a 7 am

Las cargas que se encuentren en bodega pendientes por novedad permanecerán 4 días hábiles en nuestras instalaciones a la espera de indicaciones de entrega, pasado este tiempo si la carga aún no se puede sacar a reparto el proceso servicio al cliente procederá a solicitar la devolución de la mercancía a las instalaciones del cliente, esto con el fin de evitar tener la mercancía en zona de Cross Docking exponiéndose a posibles averías por exceso de manipulación.

El proceso de Servicio al cliente o In House coordinará el manejo logístico a la inversa y garantías e informará a los clientes, remitentes, propietarios de la novedad y coordinará la cita con el destinatario para recoger la mercancía a devolver, en el sitio donde fue entregada y debe informar al siguiente día hábil posterior a la recolección, que ésta ya fue efectuada.

En caso de incumplimiento de la promesa en el plazo de entrega acordado, Expreso Andino de Carga se compromete a aceptar y cubrir el costo de la solución. Si la causa es por demoras de otros destinatarios del cliente o remitente o por disposición de entrega del destinatario este costo se traslada al cliente o remitente.

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

Envío de reporte de Trazabilidad. Se debe realizar por el proceso de servicio al cliente o In house el envío del informe de Reporte, de lunes a sábado correspondiente a los pedidos despachados, incluyendo origen, número de nota pedido, número de Orden de Compra, estado de la entrega, fecha de entrega estimada, fecha de entrega real y observaciones, entre otros. Salvo que se acuerde algo distinto entre las partes.

Asimismo, se deberá informar en tiempo real, a través de los canales de comunicación establecidos (mensajes, llamadas telefónicas y correos electrónicos), la ocurrencia de los siguientes eventos:

- Notificación de novedades en el proceso de alistamiento o transporte.
- Cuando excepcionalmente los tiempos de una entrega no se vayan a cumplir, para que el cliente o remitente pueda informar oportunamente al destinatario final y gestione proactivamente la entrega.

NOTA: Las novedades que no serán catalogadas como incumplimiento son:

- Reprogramación por parte de los destinatario o remitentes.
- Cuando en la fecha y lugar correspondiente a la entrega, no se encuentren o no puedan recibir en el tiempo máximo de espera de 45 minutos.
- Cuando la no entrega se deba a que el producto fue entregado en un lugar erróneamente indicado.
- Cuando la no entrega se deba a fuerza mayor o caso fortuito: manifestaciones, fallas de infraestructura vial, entre otras.

REPORTE DE NOVEDADES EN EL SERVICIO

Estimados clientes y destinatarios, en la actividad de transporte de mercancías siempre estamos comprometidos a brindar un servicio ejemplar y procurar en resarcir cualquier falla en la prestación del servicio, para esto es importante que ustedes nos ayuden con los siguientes requisitos al momento de recibir la mercancía:

- Revisar la mercancía en estado físico y cantidades indicadas en la remesa.
- Si hay alguna avería por favor devuelva la mercancía averiada en el mismo vehículo, no la reciba.
- Haga el reporte en la remesa de las cantidades y descripción de la novedad.
- Destinatario verifique toda la documentación y registre las firmas y sellos en las remisiones y facturas de su proveedor.

Lo anterior nos ayuda a llevar el control inmediato de la calidad de la prestación de servicio de nuestros conductores y tener una respuesta y reposición de la mercancía de forma más ágil.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Nos comprometemos a ofrecerle la mejor atención y servicio en todo momento. Con el objetivo de optimizar nuestros procesos y brindar una experiencia más eficiente, queremos informarle que Expreso Andino cuenta con un Estándar de trámite de quejas y reclamos (E-HSEQ-Q-003), donde se encuentran establecidos los tiempos para la recepción y respuesta a sus PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

Canales de atención para PQR

Recibimos sus peticiones, quejas y reclamos a través del correo electrónico

contactopqr@expresoandino.com.co, al correo del coordinador HSEQ

descobedo@expresoandino.com.co, o mediante comunicación con el área de servicio al cliente, In-house y/o comerciales de la cuenta.

Plazo para la radicación de PQR: De acuerdo con nuestros lineamientos, el tiempo para interponer una PQR es de hasta **30 días calendario** después de la prestación del servicio.

Metodología de priorización de PQR: Con el fin de garantizar una atención objetiva, consistente y alineada al impacto real de cada caso, Expreso Andino aplica una metodología de evaluación de criticidad basada en los siguientes criterios:

- **Impacto operativo:** afectación al servicio, cumplimiento o costos asociados.
- **Impacto en el cliente:** afectación en la operación, continuidad del servicio o satisfacción.
- **Impacto reputacional:** posibles implicaciones en la imagen o cumplimiento normativo.
- **Urgencia:** necesidad de atención inmediata o riesgo de escalamiento.

Cada criterio es valorado como **bajo (1), medio (2) o alto (3)**. La sumatoria de estos valores define el nivel de criticidad de la PQR.

Tiempos de respuesta según nivel de criticidad: De acuerdo con la clasificación obtenida, los tiempos máximos de respuesta son:

- **Nivel Alto (9 a 12 puntos):** hasta 3 días hábiles
- **Nivel Medio (5 a 8 puntos):** hasta 8 días hábiles
- **Nivel Bajo (1 a 4 puntos):** hasta 10 días hábiles

Este modelo permite priorizar los casos de mayor impacto, garantizando una gestión eficiente y oportuna.

Durante el tiempo de gestión, nuestro equipo trabajará para brindarle una solución adecuada a su solicitud. Todos los casos serán atendidos con responsabilidad, trazabilidad y profesionalismo, en cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

FUNCIONES PERSONAL ESTIBADOR

Los alcances de las funciones y actividades desarrolladas por nuestro personal estibador o auxiliar de CEDI, quien como función principal tiene la manipulación de mercancía (cargue - descargue) en las instalaciones de nuestros clientes. Es preciso brindar algunas aclaraciones:

Tomando como base los operadores logísticos que realizan actividades ligadas al almacenamiento y distribución, tales como manejo de materiales, embalaje, paletización, reposiciones, cargas y descargas, almacenaje, preparación de pedidos, transporte de mercancías, gestión de distribución, entrega, entre otros.

Manipulación de mercancías:

La logística está compuesta por una serie de actividades o procesos que unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en un lugar y tiempo estipulado, es de entender que para nosotros es de vital importancia satisfacer a todos nuestros clientes a la hora de entregar la mercancía y contamos con unos tiempos estipulados para dichas entregas con base a nuestras rutas ya generadas no superiores a 45 minutos antes de cada recorrido.

Alcances de transporte y entrega final:

El deber del destinatario es propiciar el uso de herramientas como gatos hidráulicos, estibadores manuales, montacargas y otros para la ejecución de descargue. Desde la solicitud del servicio se debe acordar, si se requiere, por ejemplo: montacargas, epps específicos, entre otras condiciones de entrega. Cada uno de nuestros clientes coordina esto con cada uno de los destinatarios dado a que los costos son asumidos por el remitente o el destinatario... Resolución 870 de 1998.

Teniendo en cuenta esto, comunicamos que nuestro alcance como empresa de transporte respecto a las actividades autorizadas para el operario en el punto de entrega de nuestros clientes comprende únicamente.

- Muelles de carga.
- Bodegas (puertas de ingreso).

Control de riesgo:

Entendiendo que un riesgo tiene un nivel de probabilidad de que se convierta en un accidente, de distintas maneras, como empresa tomamos, las medidas preventivas para evitar que sucedan, debido a que esto puede ocurrirles a los trabajadores tanto dentro de las instalaciones de nuestro cliente, en una operación donde finalmente recae la responsabilidad compartida, por tanto, nos abstenemos de que nuestro personal ejecute trabajos como los mencionados a continuación:

Entrega de mercancía más allá de los muelles de carga y/o puertas de ingreso bodegas (NO está permitido que nuestro personal realice el almacenamiento de mercancía en racks o estantería).

- Trasiego de productos químicos.
- Trabajo en alturas.
- Manipulación y operación de equipos que nos son de la empresa (montacargas, elevadores de personal, etc.).
- Exposición a temperaturas extremas (cuartos fríos/hornos calderas).
- Manejo de mercancía averiada o derrames sin contar con los EPP adecuados.
- Mantenimiento (mecánico) o arreglo de vehículos.
- Descargue de productos o materiales de gran volumen o peso sin ayudas mecánicas correspondientes (Ejemplo: montacargas)

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

ENTREGA DE FICHAS DE DATOS DE SEGURIDAD Y TARJETAS DE EMERGENCIA

En cumplimiento con el ...”**Decreto único 1079 de 2015** del Ministerio de Transporte, el cual establece los requisitos técnicos y de seguridad para el manejo de mercancías peligrosas por carretera en vehículos automotores en todo el territorio nacional, con el fin de minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente: Libro 2, Régimen reglamentario del sector, Parte 2, Reglamentaciones en materia de transporte, Título 1, Transporte terrestre automotor, Capítulo 7, Servicio público de transporte terrestre automotor de carga”... y dando alcance a circular 30/06/2017 emitida por SST al ítem correspondiente a los remitentes o propietarios de la mercancía. Ya que es importante aclarar los documentos obligatorios que deben acompañar la mercancía en caso de emergencia.

REMITENTES Y/O GENERADORES

Entregar al transportador junto con la mercancía los documentos de manejo seguro de los productos las **Hojas de datos de seguridad y Tarjetas de emergencia**:

- Las hojas de datos de seguridad deben contener 16 secciones y cumplir los demás lineamientos de elaboración dados por la NTC 4435.
- Todas las sustancias químicas que se manejen en Expreso Andino deben tener la ficha de datos de seguridad y la tarjeta de emergencia.
- La denominación química o común utilizada para identificar el producto químico en la hoja seguridad deberá ser la misma que la que aparece en la etiqueta.
- Las hojas de seguridad deben estar en idioma español, pensando que este es el idioma nativo y el que domina la mayoría de trabajadores.
- Expreso Andino de Carga SAS, no realiza servicios de transporte de: Clase 1 Explosivos
 - Clase 7 Radioactivos, estupefacientes, Gases (clase 2.1 gases inflamables, Clase 2.2 gases no inflamables, no tóxicos, Clase 2.3 gases tóxicos, Llantas, Licores, Residuos hospitalarios

De acuerdo con ...” **Decreto 1079 D.** *Elaborar o solicitar al importador, representante o fabricante de la mercancía peligrosa la Tarjeta de Emergencia en idioma castellano y entregarla al conductor, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 4532 Anexo número 3. La Tarjeta de Emergencia del producto peligroso debe estar en idioma español, para que sea el referente para la atención de los incidentes o emergencias que puedan presentarse con la mercancía.*

- Solicitar al fabricante, propietario, importador o representante de la mercancía peligrosa la Hoja de Seguridad en idioma castellano y enviarla al destinatario antes de despachar el material, según los parámetros establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC4435 -Anexo número 2.

- Supervisar el etiquetado, envasado y embalaje seguro de la mercancía.
- Mantener controles en la carga, embalaje y despacho de mercancías, asegurando el no despacho con elementos o sustancias prohibidas (personas, animales, medicamentos y alimentos) o incompatibles.
- Proporcionar la ayuda técnica necesaria para el manejo seguro de los productos peligrosos y apoyo al desarrollo del plan de contingencia durante el transporte definido por la organización.
- Responder porque todas las operaciones de cargue de las mercancías peligrosas se efectúen según las normas de seguridad previstas, para lo cual dispondrá de los recursos humanos, técnicos, financieros y de apoyo necesarios para tal fin y diseñar un plan de contingencia para la atención de accidentes durante las operaciones de cargue y descargue teniendo en cuenta lo estipulado en la Tarjeta de Emergencia NTC 4532– Anexo número 3 –.
- Prestar la ayuda técnica necesaria en caso de accidente donde esté involucrada la carga de su propiedad y dar toda la información que sobre el producto soliciten las autoridades y organismos de socorro, conforme a las instrucciones dadas por el fabricante o importador de la mercancía transportada.
- Diseñar y ejecutar un programa de capacitación y entrenamiento sobre el manejo de procedimientos operativos normalizados y prácticas seguras para todo el personal que interviene en las labores de embalaje, cargue, descargue, almacenamiento, manipulación, disposición adecuada de residuos, descontaminación y limpieza.” ...

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

Adicional a esto Expreso Andino de Carga S.A.S. debe enviar un informe de todas las mercancías peligrosas transportadas y sus hojas de seguridad, ..." CIRCULAR 027 de 2013, Literal G. Las empresas de transporte terrestre de carga, deben remitir a la Superintendencia delegada de Tránsito y Transporte Automotor Terrestre de la SUPERTRANSPORTE, un informe semestral sobre el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto No. 1609 del 31/07/2002 (Información estadística sobre movilización de mercancías peligrosas) a más tardar el último día hábil del mes de julio y el último día hábil del mes de enero de cada año." ...

ETIQUETADO Y MARCADO

Todos los productos químicos deberán llevar una marca que permita su identificación. Esta exigencia será cumplida por todos los proveedores de sustancias químicas.

Los productos químicos peligrosos deberán llevar además una etiqueta fácilmente comprensible para los trabajadores, que facilite información esencial sobre su clasificación, los peligros que entrañan y las precauciones de seguridad que deban observarse, de acuerdo con los lineamientos dados en la Norma Técnica Colombiana NTC 4532 -Anexo número 3.

En el caso del transporte, tales exigencias deberán tener en cuenta lo establecido por el decreto 1609 de 2002 (Actualizado por el Decreto 1079 de 2015), el cual solicita seguir el sistema de clasificación y rotulado de Naciones Unidas para sustancias peligrosas NTC 1692.

Cuando se trate de sustancias controladas se seguirán los lineamientos dados por la resolución 001 de 8 de enero de 2015.

Los trabajadores deben estar capacitados en el sistema de rotulado seleccionado o en los sistemas de rotulado usados.

- Programa de capacitación.
- Plan de Contingencia.
- Hojas de Seguridad de las sustancias químicas.
- Tarjetas de emergencia de las sustancias químicas.

ASIGNACIÓN DE UN

Decreto 1079 de 2015. Artículo 2.2.1.7.8.1.2.

Parágrafo 2. Descripción Requisitos de la unidad de transporte y vehículo de carga destinado al transporte de mercancías peligrosas.

Recuerde que el uso de 2 o más números UN (placa naranja), es un incumpliendo al Parágrafo 2 del **Artículo 2.2.1.7.8.1.2. que indica: Cuando se transporte más de una mercancía peligrosa en una misma unidad de transporte, se debe fijar el número UN correspondiente a la mercancía peligrosa que presente mayor peligrosidad para el medio ambiente y la población, en caso eventual de derrame o fuga.**

Por esta razón solo se asignará un (1) número UN de acuerdo a la normatividad legal vigente, ya que la asignación de más UNs constituyen posibles confusiones a las autoridades competentes en la atención de una emergencia.

SEGURIDAD VIAL

- Expreso Andino de Carga S.A.S, en conformidad con la normativa nacional en transporte y comprometidos con la Seguridad Vial, garantiza a las empresas generadoras de carga el diseño, implementación y mejora continua del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) de nuestra organización, de acuerdo con los requisitos definidos en la Resolución 40040595 de 2022 y con los lineamientos del Decreto 1079 de 2015, Título 1, Capítulo 7, Sección 8 (Decreto único reglamentario del Sector Transporte / transporte automotor de mercancías peligrosas por carretera).

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

- Las empresas generadoras de carga deben estar provistas de la infraestructura adecuada para que, los vehículos que transporten sus productos, puedan recibir la mercancía de una forma segura, previniendo las afectaciones de los productos durante el proceso.
- Deben contar con la señalización y demarcación necesaria en sus vías internas, la cual prevenga o minimice el paso mixto de vehículos y peatones, en pro de reducir la probabilidad de un accidente.

Alejandro Abril Gutiérrez
Director de Negocios y Operaciones

Por favor marque con una X si ha leído y entendido la actual Política de Prestación de Servicio de Transporte de Mercancía.

SI _____

NO _____

Razón Social:	
Firma Representante Legal	
Nombre:	
Fecha:	

	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA	Código	POL-PE-011
		Fecha	25/03/2026
		Versión	6

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1	22-10-2020	Creación de la Política.
2	26-01.2022	Se incluye en el ítem de control de riesgos: “descargue de productos o materiales de gran volumen o peso sin las ayudas mecánicas correspondientes (Ejemplo: montacargas)
3	08/05/2023	Se realiza inclusión de ítem de seguridad vial, cambios de redacción, cambio de logo y nombre de Expreso Andino de carga S.A. a Expreso Andino de Carga S.A.S.
4	04/08/2023	Se elimina firma de representante legal y se firma por parte del director de negocios y operaciones. Se implementa firma de aceptación por parte del cliente.
5	17/03/2025	Se incluye ítem de tiempos de respuesta y recepción de peticiones, quejas y reclamos, adicional se incluye exclusiones de mercancías a transportar.
6	25/03/2026	Se incluye en el ítem de tiempos de respuesta y recepción de peticiones, quejas y reclamos la explicación de la metodología utilizada para definir el nivel de priorización de la PQR y los tiempos de respuesta según el nivel de criticidad.