


	PESV-PRC-021	Página 1 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

CONTROL DE DOCUMENTOS


Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
01	2023-03-20	Lanzamiento, y creación del Documento

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Jairo Mendoza M	Nombre: Fredy A. Burgos	Nombre: Carlos Eduardo Serrano
Actividad: Coordinador SST	Cargo: Coordinador SST	Cargo: Gerente
Fecha: 2023-03-15	Fecha: 2023-03-17	Fecha: 2023-03-20

CELULAR: 3106199914
Carrera 9 Calle 13 Esquina –Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 2 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

1. INTRODUCCIÓN.

El presente Procedimiento de Transporte de Equipaje en el servicio Intermunicipal de pasajeros; es el documento mediante el cual se establecen los criterios por los cuales se regirán las relaciones entre la **EMPRESA** y **PASAJERO** para la prestación del servicio de equipajes.

2. ALCANCE.

El Procedimiento tiene alcance a los usuarios del servicio de Transporte Publico Intermunicipal de Pasajeros que la empresa Cooperativa de Transportadores Veracruz Ltda, que se desplazan entre la ruta Bogotá – Agua de Dios.

3. OBJETIVO.

Diseñar, ejecutar y evaluar pautas para el transporte del equipaje en los vehículos de la empresa Cooperativa de Transportadores Veracruz Ltda, Para este, la Cooperativa cuenta con un parque automotor de más de 40 vehículos en diferentes servicios, con un talento humano idóneo y capacitado, ofreciendo una excelente atención y servicio a los usuarios del servicio que se transportan en nuestros vehículos.

4. POLITICAS DE EQUIPAJE.


La empresa, Cooperativa de Transportadores Veracruz Ltda, no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina –Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 3 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

Cooperativa de Transportadores Veracruz Ltda., en adelante **LA EMPRESA** se compromete a transportar al **PASAJERO** y su equipaje de bodega en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel del servicio, despacho y ruta anotada y el **PASAJERO** se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769 de 2002 y Código de Comercio).

5. REQUISITOS Y CONDICIONES DE ACEPTACION DEL EQUIPAJE.

5.1 Recepción del equipaje de bodega por parte de la empresa: El **PASAJERO** debe entregar el equipaje al momento del abordaje al operador del vehículo.

Al **PASAJERO** se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje al momento de la entrega en el lugar de destino. En caso de pérdida de la ficha el operador del vehículo o cualquier colaborador de la empresa en el sitio de destino podrá solicitar al **PASAJERO** una descripción del contenido del equipaje y realizar una verificación visual para la entrega del mismo.

Por ser carga contractual el **PASAJERO**, los siguientes elementos deberán ser llevados como equipaje de mano: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes – Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves de carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable a la **EMPRESA**, el **PASAJERO** podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas de indemnización:


- ✓ Si el equipaje de bodega no fue declarado a la **EMPRESA**, ésta responderá de acuerdo a los establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 4 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

5.2 Normativa: La responsabilidad de la **EMPRESA** se encuentra sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables.

5.3 Efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al **PASAJERO** a una compensación automática. Si el **PASAJERO** tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo a las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. La **EMPRESA** tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de la **EMPRESA**, previo a que se realice la investigación respectiva.


5.4 Término para presentar la reclamación por daño o avería: En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la reclamación deberá formularse en el acto de la entrega y/o recibo de la cosa transportada, de acuerdo con lo estipulado en el art.1028 del Código de Comercio.

5.5 Límite indemnizable: En caso de pérdida del equipaje la **EMPRESA** reconocerá el 100% del valor declarado. Cuando el **PASAJERO** no declare su equipaje, se responderá hasta el 80% del valor probado del equipaje, de acuerdo con lo estipulado en el art. 1031 del Código de Comercio. El pasajero deberá declarar el valor del equipaje que incluirá el costo de los objetos transportados, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar. Cuando el **PASAJERO** haya hecho una declaración inexacta respecto de la naturaleza de las cosas, la **EMPRESA** se acoge a lo estipulado en el art. 1010 del Código de Comercio

5.6 Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: la organización no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano, estos se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del **PASAJERO**.

5.7 Causales de exoneración de la responsabilidad: la **EMPRESA** no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos:

- ✓ Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- ✓ Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- ✓ Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón la organización no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.

 Cooperativa de Transportadores Veracruz Limitada COOVERACRUZ	PESV-PRC-021	Página 5 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- ✓ Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas o tierra.
- ✓ Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del **PASAJERO**.
- ✓ Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo **PASAJERO**.
- ✓ Cuando la pérdida, trocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- ✓ Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- ✓ Cuando el **PASAJERO** no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento del evento de acuerdo con lo estipulado en el art. 1028 del Código de Comercio.

La empresa se acoge a las causales de exoneración contenidas en el artículo 992 del Código de Comercio.

En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el **PASAJERO** podrá elevar un reclamo, **PQRS**, a través del correo electrónico cooveracruz0_56@hotmail.com o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, Carrera 9 A Calle 13 Esquina Agua de Dios – Cundinamarca o en nuestras taquillas de la Terminal de Transporte del Salitre o del Sur en la ciudad de Bogotá. También podrá solicitar asesoría para la presentación del reclamo en los puntos de venta y/o a través de las líneas telefónicas 834 32 34 - 3106199914.

Para la formalización del reclamo el usuario y/o pasajero deberá indicar el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.

Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la **EMPRESA** y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.

Es responsabilidad del **PASAJERO** verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. La **EMPRESA** no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.


Para lo anterior el **PASAJERO** se obliga a cumplir las siguientes condiciones:

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACRUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 6 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

6. EQUIPAJE DE MANO

Cuando el **PASAJERO** compra un tiquete en **LA EMPRESA**, tiene derecho a llevar gratis los siguientes elementos:

- ✓ Un artículo personal de máximo 6 Kg y dimensiones de 40x35x25cm lineales (alto x largo x ancho), el cual debe ser ubicado debajo de la silla del frente del asiento asignado.
- ✓ Una maleta de mano de máximo 10 Kg con dimensiones 55x45x25cm lineales, o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio).
- ✓ Si viaja con un niño menor de 2 años, tendrá derecho a llevar un artículo adicional gratis que cumpla con las condiciones establecidas; máximo 6 Kg y dimensiones 40x35x25cm lineales (alto x largo x ancho).
- ✓ Si alguno de los elementos mencionados anteriormente excede las dimensiones permitidas, la **EMPRESA** cobrará el valor correspondiente para poder llevar las piezas como equipaje de bodega siempre y cuando haya tiempo suficiente para realizar el pago.
- ✓ Cada **PASAJERO** tendrá derecho a llevar máximo un artículo personal y una maleta de mano que cumpla con las dimensiones permitidas.

7. EQUIPAJE DE BODEGA.


- ✓ Si compra el tiquete el **PASAJERO**, puede llevar hasta una pieza de máximo 25 Kg de medidas (90 x 50 x 20cm) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 160 cm.
- ✓ En la taquilla de venta de los tiquetes se debe presentar el equipaje a fin de que se evidencie si cumple con las características.

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 7 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- ✓ El **PASAJERO**, deberá entregar el equipaje a documentar únicamente en la taquilla y/o ante el conductor del vehículo asignado, quienes le entregaran la ficha de equipaje, con el cual posteriormente podrá reclamar el equipaje.
- ✓ El **PASAJERO**, deberá verificar que al equipaje le realicen el aforo y le entreguen el ticket con el número de identificación correspondiente.
- ✓ El **PASAJERO**, deberá conservar la ficha de equipaje para poder reclamarlo.
- ✓ Si el equipaje no cumple con las dimensiones establecidas, el **PASAJERO** deberá pagar la suma correspondiente al exceso de equipaje de acuerdo a las especificaciones.
- ✓ El peso máximo permitido por pieza de equipaje será de 10 kilos.
- ✓ Cualquier pieza de equipaje adicional diferente al equipaje permitido como equipaje a bordo (artículo personal y equipaje de mano), debe ser registrada como equipaje documentado.
- ✓ Este servicio tiene un costo adicional. Puede conocer las tarifas, las cuales varían dependiendo del lugar y el momento de la compra y serán informadas por el taquillero.
- ✓ Los niños menores de dos años no tendrán derecho a llevar equipaje facturado o documentado.
- ✓ Se permite reservar hasta 2 piezas por pasajero.
- ✓ El sistema bloqueará la posibilidad de reservar este servicio cuando la capacidad del vehículo ya se haya completado.

No se aceptan los siguientes equipajes de bodega:


- ✓ Equipajes con un valor declarado mayor a 3 SMLMV.
- ✓ Equipajes embalados incorrectamente.

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACRUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 8 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- ✓ Equipajes con tamaño y características que no sean aprobadas por la **EMPRESA**.
- ✓ Equipajes que puedan deteriorar otros equipajes en bodega, incluyendo líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- ✓ Mercancías peligrosas.
- ✓ Artículos frágiles o perecederos como: Carne fresca, carne congelada, quesos, medicinas, frutas y vegetales, dulces, pasteles y cualquier otro elemento que pueda descomponerse.
- ✓ Dinero.
- ✓ Joyas.
- ✓ Piedras o metales preciosos.
- ✓ Platería.
- ✓ Documentos negociables, títulos u otros valores, pasaportes.
- ✓ Cámaras fotográficas, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras
- ✓ Lentes.
- ✓ Botellas con licor o perfumes.

Estos elementos deben ser transportados como artículo personal o equipaje de mano si su condición lo permite.


El transporte de alimentos o plantas no podrá ser incluido dentro del equipaje de mano (artículo personal y equipaje de mano) y en el equipaje documentado que viaja por bodega, ya que pueden ser considerados como portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos al ingreso a otros países o en el traslado hacia otras regiones del mismo país. Dentro de estos artículos se encuentran:

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM




	PESV-PRC-021	Página 9 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- Semillas
- Flores
- Frutas
- Hierbas
- Aromáticas
- Verduras
- Plaguicidas
- Plantas con o sin tierra
- Productos biológicos
- Cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal.
- Restos Humanos Incinerados: Restos humanos incinerados (cenizas) pueden transportarse sin restricción como equipaje de bodega. Deben estar almacenados apropiadamente en una urna embalada contra daños o derrame y que no cause incomodidad a los pasajeros. El pasajero que viaje con restos humanos debe presentar en el mostrador el certificado de defunción debidamente validado.

8. ARTICULOS PROHIBIDOS.

- Algunos elementos son considerados como peligrosos los cuales pueden atentar contra la seguridad del vehículo o de las personas que están a bordo de ella; por lo tanto, es importante que los pasajeros no registren este tipo de artículos en su equipaje facturado o de mano. A continuación, se enumera algunos de ellos:
 - Armas
 - Explosivos
 - Inflamables
 - Tóxicos
 - Corrosivos
 - Radioactivos
 - Fósforos
 - Fuegos artificiales
 - Combustibles
 - Pinturas


	PESV-PRC-021	Página 10 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- Disolventes
- Pegantes
- Blanqueadores
- Ácidos
- Gases comprimidos.

9. TRANSPORTE DE MASCOTAS.

La **EMPRESA**, solo transporta mascotas, (perros y gatos) y siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones.

- El peso máximo por animal, incluyendo el guacal, no debe sobrepasar los diez (10) kg (mascota + guacal) y deberán cumplir como máximo con las siguientes dimensiones: ancho: 33 cm, largo: 43, alto: 25 cm. Lo anterior no es aplicable para animales de servicio.
- No se podrá transportar más de una (1) mascota por pasajero.
- Mascotas de menos de ocho (8) semanas de edad no son aceptadas.
- Menores sin acompañantes no podrán viajar con mascotas.
- Los guacales o contenedores deben cumplir con los siguientes requisitos para ser aceptados:
 - Sólo está permitido un animal por contenedor o guacal, ésta debe permitir el libre movimiento del animal.
 - El guacal o contenedor deben tener una estructura flexible y estar elaborado en tela u otro material que no sea rígido.
 - Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de algún tipo de herramienta especial.
 - Deben tener orificios que permitan la ventilación.
 - Deben tener un sistema de almacenamiento de los desperdicios que se produzcan durante el viaje. Se recomienda papel picado o una bandeja que se coloque en el piso del guacal.

	PESV-PRC-021	Página 11 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

- El contenedor debe estar limpio, ventilado, a prueba de goteras y debe impedir que cualquier parte del animal quede fuera de éste.
 - La mascota debe permanecer dentro del contenedor durante todo el viaje.
 - Deberás informar en el momento de la compra del tiquete si llevará una mascota. Si no lo haces en ese momento y decides hacerlo después, la **EMPRESA** podrá cobrar un valor adicional.
- Así mismo, deberás presentar la documentación del animal (certificado de salud, vacunación y el registro de inspección del animal).
- La **EMPRESA** no será responsable:
1. De la alimentación, cuidado e higiene de los animales;
 2. De las lesiones y enfermedades que pueda sufrir por el transporte, ni por la muerte del animal.
- El servicio para las mascotas de compañía como perro lazarillos no tiene costo adicional ni restricción, como tampoco en el peso que este tenga; adicionalmente pueden viajar sin necesidad de guacal, expresando que la mascota estará con libre movimiento para la compañía de su dueño.
- El dueño de la mascota deberá proporcionar el guacal, dado que la empresa no cuenta con este servicio.
- En un vehículo solo podrá viajar una mascota, dado que por la capacidad transportadora de la **EMPRESA** y de los vehículos que prestan el servicio, no hay mayor capacidad.

10. FICHA DE EQUIPAJE O AFORO.


EQUIPAJE Nº 1766	EQUIPAJE Nº 1766
USUARIO	EMPRESA
SR. USUARIO: Para reclamar su paquete es indispensable la presentación de este desprendible	

CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACUZ.COM



	PESV-PRC-021	Página 12 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01 Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		

11. TARIFAS Y OTROS CARGOS.

TARIFAS: Las tarifas vigentes se encuentran publicadas en los diferentes medios. Página web, taquillas y en el tiquete. Las tarifas varían de acuerdo al servicio adquirido y recorrido. Si el **PASAJERO** cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar. Los menores de brazos no pagan tiquete no ocupan silla y viajan en el regazo del adulto responsable. Los demás **PASAJEROS** pagan tarifa completa, sin excepciones.

OTROS CARGOS: Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de la **EMPRESA**.


Por Kilogramo adicional	\$ _____
Por equipaje sobredimensionado	\$ _____
Por pieza adicional	\$ _____
Por equipaje adicional	\$ _____
Otro	\$ _____
	\$ _____
	\$ _____

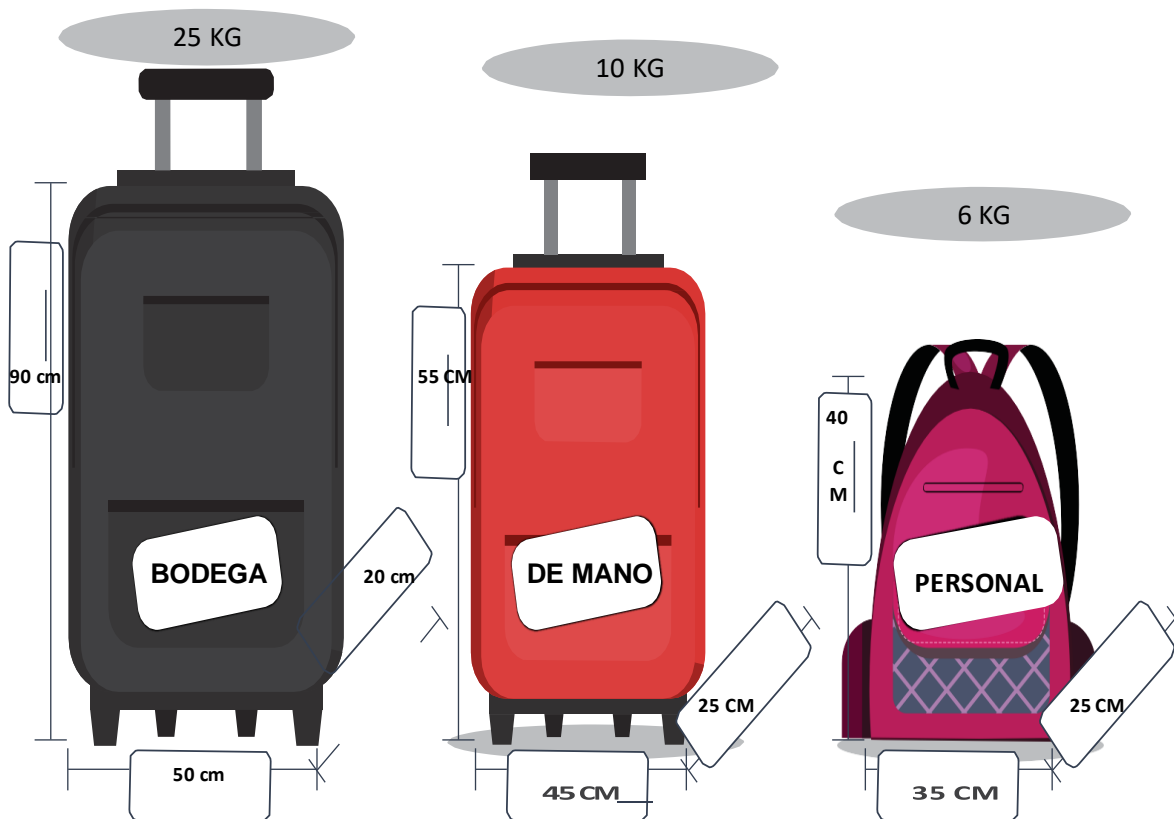
CELULAR: 3106199914

Carrera 9 Calle 13 Esquina – Agua de Dios – Cundinamarca – Colombia

WWW.COOVERACRUZ.COM




	PESV-PRC-021	Página 13 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01
DOCUMENTO CONTROLADO		Fecha: 2023-03-20



DIFUSION DE LA INFORMACION AL PASAJERO.

Como se mencionó anteriormente la comunicación al **PASAJERO** se establecerá por medio de nuestro portal WWW.COOVERACRUZ.COM, en las Agencias y Terminales de Transportes de Bogotá; Melgar y Agua de Dios.

En consideración de lo anterior, se firma por la Gerencia General de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VERACUZ LTDA “COOVERACRUZ LTDA”**., a los 20 días del mes de marzo del año Dos Mil Veintitrés (2023)

	PESV-PRC-021	Página 14 de 14
	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	Versión: 01
		Fecha: 2023-03-20
DOCUMENTO CONTROLADO		



CARLOS EDUARDO SERRANO HUERFANO
Gerente General
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VERACRUZ LIMITADA