

## Manual de Pingüi Embajadores

Para iniciar con este manual, queremos darte las gracias por hacer parte de esta labor tan **IMPORTANTE** que has decidido realizar a nuestro lado, convirtiéndote en uno de los eslabones más importantes de la cadena de valor de nuestra economía, entregando los insumos, artículos, objetos y/o bienes de nuestros clientes. Por otro lado te pedimos que nos ayudes abriendo tu mente al cambio y evolucionando lo más rápido que puedas, porque en estas épocas tan volátiles, día a día se deben hacer ajustes y modificaciones que nos permitan afrontar la situación de manera más óptima, y debemos acoplarnos al mismo ritmo con que la situación nos exige. Así que sin más, iniciemos.

### 1. ¿Quién es un Pingüi Embajador?

Eres tú. Uno de los pilares más importantes en esta labor, ya que sin ti no es posible la realización de cada solicitud.



### 2. ¿Qué es una solicitud?

Es cada uno de los servicios que nos asignan diariamente a nuestra central de operaciones para que recojamos y/o entreguemos los insumos, artículos, objetos y/o bienes de nuestros clientes.

### 3. ¿Quiénes son nuestros clientes?

Nuestros clientes son personas naturales y/o jurídicas que requieren transportar insumos, artículos, objetos y/o bienes de un punto A a un punto B, dentro o fuera de la ciudad.

### 4. ¿Cómo se gestiona cada solicitud?

Nuestros clientes se comunican con nuestra central de operaciones y solicitan el servicio de mensajería que requieren, con todos los datos necesarios para su prestación. Una vez que se ha recibido la solicitud, nuestra central de operaciones realiza la asignación de la solicitud al **Pingüi Embajador** más cercano o disponible para realizarlo. La asignación de cada solicitud se realiza mediante la plataforma de gestión llamada TWNEL. El **Pingüi Embajador** designado recibe todos los datos de la solicitud y realiza el servicio.

### 5. ¿Qué es TWNEL?

Twnel es una plataforma especializada para la gestión de cada uno de los servicios asignados. Dicha plataforma posee una interfaz muy similar a la App Whatsapp, pero realiza gestiones automáticas de acuerdo a la naturaleza de los servicios.

### 6. ¿Cada cuánto se deben realizar los servicios asignados y en cuánto tiempo se deben realizar?

Cada solicitud es diferente dependiendo de cada cliente, pero las condiciones de cada servicio siempre se definen antes de ser realizadas. Los servicios se pueden prestar de

manera individual, transportando objetos de un punto A a un punto B, o también se pueden prestar de manera agrupada creando una ruta óptima con diferentes ubicaciones. Independientemente de cuál sea el modo de entrega, cada solicitud deberá realizarse en las horas o tiempos que el cliente defina.

### **7. ¿Quién es el encargado de coordinar los servicios?**

Durante la jornada diaria de trabajo siempre habrá un **Pingüi Emperador**, quien es la persona encargada de recepcionar cada uno de los servicios y de asignarlos a los respectivos **Pingüi Embajadores** disponibles. Dicho **Pingüi Emperador** deberá proporcionar todos los datos necesarios para la prestación de los servicios y será el encargado de solucionar cada una de las novedades y/o requerimientos adicionales que se presenten durante la prestación de los mismos.

### **8. ¿Qué disponibilidad deben tener los Pingüi Embajadores diariamente?**

Normalmente la jornada de trabajo inicia de 8:00 am y va hasta las 6:00 pm, de Lunes a Viernes, pero existen 2 formas de trabajo: Una por vinculación directa, en donde el **Pingüi Embajador** vinculado debe cumplir un horario de trabajo específico de acuerdo a su contrato laboral; y otra por prestación de servicios en donde cada **Pingüi Embajador** maneja su tiempo y trabaja de acuerdo a la disponibilidad que considere adecuada. Por otro lado, habrá momentos en que los clientes requieran servicios en horarios y días que no son normalmente trabajados, pero si el **Pingüi Embajador** tiene disponibilidad, los puede realizar.

### **9. ¿Cómo se realiza el proceso de gestión de cada solicitud?**

Lo primero que se debe hacer es reportar la disponibilidad que tiene un **Pingüi Embajador**, por la plataforma Twinel. Una vez que el **Pingüi Emperador** ha identificado los **Pingüi Embajadores** disponibles para trabajar, comienza a realizar las asignaciones de servicios requeridos durante la jornada de trabajo. Una vez que se asigna un servicio a un **Pingüi Embajador**, éste recibirá una notificación vía Twinel con los datos del mismo (número de expediente, nombre, teléfono, dirección de origen y destino, etc). Después de que se ha confirmado la asignación, el **Pingüi Embajador** se debe dirigir a la dirección de origen del cliente, en la hora pactada, para recibir el paquete a transportar. Estando en el sitio de entrega, el **Pingüi Embajador** recibirá el paquete y deberá tomarle una foto para verificar el estado del mismo. Luego el **Pingüi Embajador** deberá desplazarse a la dirección de destino para hacer la entrega. Una vez se llega a la dirección de destino, se debe tomar una foto de la entrega realizada para verificar el estado del paquete. Si se llega a presentar alguna novedad durante la prestación del servicio, que retrase el proceso o genere que NO se pueda culminar, se debe reportar al **Pingüi Emperador** para recibir indicaciones de lo que se debe hacer.

### **10. ¿Qué es una novedad y cómo se gestiona?**

Una novedad es todo aquello que sucede dentro del servicio, que impide que el proceso se lleve a cabo de manera fluida y lineal. Entre las novedades más comunes se encuentran: dirección errada del cliente, teléfonos errados, cliente fuera del domicilio, zona roja, cliente no puede recibir, demora en la entrega por lluvias, demora en la entrega por

varada o pinchada, demora en la entrega por desconocimiento de la zona, entre otras. En cualquier caso que se presente, el **Pingüi Embajador SIEMPRE** debe hacer el reporte en tiempo real, por los canales establecidos y debe enviar una foto que evidencie lo que sucede, para que el **Pingüi Emperador** le haga gestión y brinde una solución.

#### **11. ¿Qué sucede si se gestionan las novedades y no se puede realizar la entrega?**

Cada desplazamiento hasta el sitio indicado por el **Pingüi Emperador**, cuenta como un servicio realizado, **SIEMPRE Y CUANDO** se envíen las evidencias de que el **Pingüi Embajador** estuvo en el sitio, y se hagan los reportes oportunamente por los canales establecidos.

#### **12. ¿En qué ciudades operamos?**

Tenemos operación en todo el territorio nacional Colombiano.

#### **13. ¿Qué herramientas debe tener el Pingüi Embajador y quién las proporciona?**

El **Pingüi Embajador** debe disponer de un vehículo para desplazarse, un maletín o baúl para transportar los paquetes suministrados, un lapicero, un celular con datos y minutos, y un tapabocas. Todas estas herramientas son responsabilidad del **Pingüi Embajador** y **NO** serán dotadas por la empresa, si su vinculación es por prestación de servicios, debido a que son artículos de uso común y propio, en cualquier situación ajena al trabajo con Sapco. Si por el contrario su vinculación es directa con Sapco, su dotación y condiciones estarán definidas en su contrato de trabajo.

#### **14. ¿Por qué debe velar Sapco con respecto a los Pingüi Embajadores?**

Sapco se encargará de proporcionar la certificación de movilidad correspondiente, la afiliación a ARL para la labor realizada, el trámite de permisos frente a las autoridades competentes y la identificación correspondiente (en caso que se requiera).

#### **15. ¿Cada cuánto se realiza el pago de los servicios realizados?**

Los pagos operativos se llevan a cabo cada 15 días aproximadamente.

#### **16. ¿Cuánto se paga por cada servicio realizado?**

Para el año 2021 se establecieron las tarifas mostradas en los siguientes cuadros:

*Nota: Las tarifas presentadas cubren trayectos individuales. Si los servicios se prestan de manera enrutada o no están definidos en los cuadros, se pactarán antes de ser prestados.*

## Mensajería Bogotá y Medellín

Tipo de Vehículo	Valor Base	Valor Km Adicional*	Valor Fallido
Moto	\$7.000	\$500	\$4.200
Carro	\$12.000	\$1.000	\$7.200
Camioneta o Van	\$16.000	\$1.100	\$9.600

\*El valor de km adicional se cuenta a partir del km 16 para Bogotá y km 10 para Medellín. Entendiendo que el punto de origen de la medición se realiza desde la alcaldía principal de cada ciudad.

## Mensajería Resto del País

Tipo de Vehículo	Valor Base	Valor Km Adicional*	Valor Fallido
Moto	\$5.000	\$500	\$3.000
Carro	\$10.000	\$1.000	\$6.000
Camioneta o Van	\$14.000	\$1.100	\$8.400

\*El valor de km adicional se cuenta a partir del km 9. Entendiendo que el punto de origen de la medición se realiza desde la alcaldía principal de cada ciudad.

## Acompañamiento y/o Diligencias

Tipo de Servicio	Valor Base	Hora de Espera*	Valor Fallido	Desplazamiento Adicional
Acompañamiento	\$8.000	\$10.000	\$4.000	N/A
Diligencia	\$6.000	\$8.000	\$3.000	\$4.000

\*El valor de la hora de espera se cuenta pasados los 80 min de servicio, entendiendo que la hora inicial de servicio cuenta como valor base.

### 17. ¿Cómo es el proceso de pago de los servicios realizados?

Los días 15 y 30, o 31 dependiendo de cada mes, se realiza el corte de los servicios que se hicieron hasta las 11:59 pm de esos 15 días trabajados. A partir de ese corte, los siguientes 2 a 4 días hábiles, el área de contabilidad de la empresa comienza a revisar CADA UNO de los servicios que hizo **CADA PINGÜI EMBAJADOR**, y monta una relación de servicios personalizada y la envía por correo electrónico a cada uno. Una vez el **Pingüi Embajador** recibe dicha relación, debe revisarla para ver si todo coincide. Si la relación enviada coincide, el **Pingüi Embajador** debe responder a ese mismo correo ([contabilidad@sapco.co](mailto:contabilidad@sapco.co)) con la respectiva cuenta de cobro para programar el pago, el cual se verá reflejado en los siguientes 3 días hábiles aproximadamente, dependiendo del banco. Si la relación NO coincide, el **Pingüi Embajador** debe responder a ese mismo correo ([contabilidad@sapco.co](mailto:contabilidad@sapco.co)), solicitando la corrección de lo que está mal, y debe enviar los soportes y/o evidencias que demuestren el error. Una vez se haya revisado y se haya aclarado el error, se envía la cuenta de cobro corregida y se programa el pago, el cual se verá reflejado en los siguientes 3 días hábiles aproximadamente, dependiendo del banco.

### 18. ¿El pago de los servicios está garantizado?

Claro que sí. Todos los servicios que se realizan y se validan, se cancelan. *Nota: si después de haber hecho todo el proceso de cobro como debe ser, el **Pingüi Embajador** presenta demoras en el pago o inconvenientes que le hayan impedido recibir su pago, deben enviar un correo a [contabilidad@sapco.co](mailto:contabilidad@sapco.co) solicitando información de lo sucedido.*