

1. Cadena de Custodia

La **cadena de custodia** es fundamental, especialmente porque estarás manejando paquetes que no te pertenecen y que contienen productos ajenos. Para asegurar la confianza de tus clientes y cumplir con las normativas, considera lo siguiente:

Registro detallado: Al recibir el paquete, debes tener un registro claro del **nombre del destinatario, dirección, tipo de paquete (tamaño) y fecha de recepción**. Puedes usar un sistema digital para registrar estos datos, y emitir un **comprobante de recepción** con un número de seguimiento.

Seguridad física: Asegura que el local comercial donde almacenarás los paquetes esté **cercado y protegido**. Usa cámaras de seguridad y controles de acceso para quienes manipulan los paquetes. Además, sería recomendable tener **personal capacitado** para el manejo de estos paquetes y evitar cualquier posible error o daño.

Control de entregas: Al momento de entregar el paquete, verifica que el destinatario o la persona autorizada tenga una **identificación válida** y el número de seguimiento. Esto garantiza que el paquete es entregado a quien corresponde.

2. Valor a Cobrar

El esquema de cobro que has definido parece justo y competitivo. Sin embargo, te doy algunas sugerencias:

Tamaño del paquete: Considera que algunos paquetes grandes o frágiles podrían requerir un **tratamiento especial** (por ejemplo, empaques adicionales, espacio adecuado en tu local, etc.). Si es el caso, podrías ofrecer tarifas diferenciadas para **paquetes frágiles o paquetes de alto valor** (con una tarifa más alta o incluso un seguro adicional).

Bodegaje: El cobro por bodegaje está bien planteado, pero asegúrate de que esté claramente comunicado a los clientes para evitar malentendidos. Además, puedes agregar un **descuento o tarifa plana** si los paquetes se recogen el mismo día que llegan.

3. Bodegaje

Es importante que los clientes sepan que, después de 24 horas, el paquete será cobrado por el tiempo que permanezca en tu bodega. Aquí algunas ideas adicionales:

Plazo de gracia: Podrías ofrecer un **plazo de gracia de 24 horas** sin cobro adicional, y luego comenzar a cobrar el bodegaje. Esto facilitaría la aceptación de tu servicio, ya que no todos los clientes pueden recoger su paquete al día siguiente.

Capacidad de almacenamiento: Si tu local es pequeño, asegúrate de contar con suficiente espacio para manejar el volumen de paquetes. Quizá podrías dividir el espacio en **áreas por tamaño** (paquetes pequeños, medianos y grandes) y tener un sistema organizado para evitar confusión.

4. Notificación del Paquete

Para que puedas estar preparado, es fundamental que los clientes te notifiquen con antelación. Aquí algunas ideas sobre cómo implementar esto:

Formulario de notificación: Crea un sistema simple (puede ser un **formulario en línea** o un **grupo de WhatsApp**) donde los clientes te notifiquen la llegada del paquete. Esto incluye detalles como: el número de seguimiento, la empresa de mensajería, y el nombre del destinatario.

Recordatorio automatizado: Puedes configurar un **recordatorio automatizado** para que los clientes te notifiquen al menos **un día antes** de la entrega estimada del paquete.

5. Autorización para Retiro por un Tercero

Es importante contar con una **autorización por escrito** para entregar un paquete a alguien que no sea el destinatario original. Esto garantizaría que no haya confusión y que estés cubierto legalmente.

Formato de autorización: Diseña un **formato estándar** de autorización para que el destinatario firme y le permita a un tercero retirar el paquete en su nombre.

Identificación del tercero: Asegúrate de que la persona autorizada también presente una **identificación válida** al momento de retirar el paquete.

6. Normativa Vigente en Colombia

Para este tipo de servicio, necesitas estar al tanto de la legislación sobre **comercio, seguridad, y protección al consumidor**. Algunas regulaciones que podrías revisar incluyen:

Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Esta ley regula los derechos de los consumidores en Colombia, especialmente en cuanto a información y transparencia en la prestación de servicios.

Regulación de los servicios de mensajería: Aunque no es un servicio de mensajería propiamente dicho, debes conocer las normativas que regulan el manejo de paquetes y su transporte, como las de **la Superintendencia de Transporte** o las autoridades competentes.

7. Pautas para los Clientes

Algunas pautas clave que debes señalar a los clientes son:

Notificación previa: Los clientes deben notificarte antes de la llegada de su paquete para que puedas recibirlo de manera eficiente.

Estado del paquete: El paquete debe llegar sellado y sin signos visibles de daño. No te haces responsable del estado del paquete si no está correctamente empaquetado o si se recibe dañado.

Tiempo de retiro: Los paquetes deben ser retirados dentro de un plazo razonable para evitar cargos por bodegaje. Asegúrate de especificar el **plazo límite**.

Autorización de terceros: Si alguien más va a retirar el paquete, deben presentar la autorización escrita y una **identificación válida**.

Seguro: Deja claro si ofreces o no algún tipo de **seguro adicional** para los paquetes en custodia.

8. Estado en que se recibe el paquete

Define claramente que:

Recibes el paquete en el mismo estado en que lo entregan las empresas de mensajería. No se asume responsabilidad por el contenido ni el estado físico del paquete.

Si el paquete tiene **signos de daño visibles** o está mal embalado, es mejor rechazarlo o pedir que el cliente lo informe inmediatamente para dejar constancia del incidente.

9. Recomendaciones

Tiempos de entrega: Establece **horarios claros** de entrega y retiro. Esto asegura que no haya confusión sobre el tiempo disponible para que los clientes recojan sus paquetes.

- Lunes a Viernes de 10AM a 7PM
- Sabados de 10AM a 2PM
- Domingos de 2PM a 6PM