



## Política para el ingreso de cargas de café Planificación de citas

Estimados clientes,

En COMPAS, reafirmamos nuestro compromiso con la eficiencia operativa y la calidad en cada proceso.

Con el fin de garantizar una adecuada gestión en la recepción de las cargas de café, les recordamos tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Las planillas de ingreso deberán solicitarse con un máximo de 12 días de anticipación a la ETA de la motonave.
- Las citas solo podrán solicitarse una vez se cuente con la planilla de ingreso y se asignarán hasta 5 días calendario antes de la ETA.
- Al solicitar la cita, el transportador deberá indicar únicamente la fecha que requieren para el ingreso del vehículo a la terminal y la modalidad de empaque (sacos/big bags) en el campo de observaciones.
- La asignación de citas se realizará 24 horas después de la solicitud y acorde a la fecha de llegada del vehículo relacionada en el campo de comentarios.
- Horarios de asignación de citas de café: lunes a sábado 8:00 hrs hasta las 17:00 hrs.

### Información adicional

- **Sacos de fique vacíos:** El retiro deberá realizarse dentro de los 7 días libres de almacenamiento para evitar costos adicionales.
- **Remarcado de sacos:** Este servicio se suspenderá temporalmente. Se recomienda ingresar los sacos ya marcados y en orden; si requieren remarcación, deberán retirarse y reingresarse posteriormente.
- **Lotes parciales:** Para optimizar la programación, los lotes parciales deberán ingresar con máximo 24 horas de diferencia entre sí.
- **Forecast semanal:** Se solicita a los clientes enviar semanalmente su forecast de operaciones para una mejor planeación y coordinación de las actividades operativas.

**Nota:** Las citas solicitadas con menos de 5 días de anticipación estarán sujetas a disponibilidad y no garantizan el embarque de la carga.

Agradecemos su colaboración en la implementación de estas medidas, que buscan garantizar la eficiencia de la operación y el cumplimiento de los estándares de calidad.

Para cualquier inquietud, pueden comunicarse al correo:  
[servicioalcliente@compas.com.co](mailto:servicioalcliente@compas.com.co)