

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <b>LIQUIDACIÓN Y DIGITALIZACIÓN<br/>DE PRUEBAS DE ENTREGA</b> | <b>CODIGO: PR-OP-DI-007</b>           |
|   |   | <b>VERSION: 2</b>                     |
|   |   | <b>ACTUALIZACION:<br/>16/May/2014</b> |
|   |   | <b>EMISION: 07/Feb/2014</b>           |

## 1. OBJETIVO

Realizar correctamente la liquidación de los envíos después de ser cargados y gestionados en terreno, posteriormente se digitaliza las pruebas de entrega, información que se publica en la página de 4-72.

## 2. ALCANCE

Aplica una vez regresa el distribuidor de realizar la gestión de los envíos previamente cargados a sector mediante un cambio de custodia firmado, asociando actividades de liquidación, digitalización hasta el retorno de pruebas de entrega y devoluciones a remitente según especificaciones del servicio a nivel nacional.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1 DEFINICIONES

**Al Día:** Para clientes que requieran que su correspondencia de carácter urgente sea entregada el mismo día en determinados destinos del país.

**Acuse de recibo/Prueba de entrega:** La constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.

**Cambio de custodia:** Momento en el que el correo pasa de ser responsabilidad de una persona, proceso o sección a otra.

**Correo Certificado:** Servicio que a través de una certificación válida judicialmente, prueba la entrega bajo firma de sus envíos en el territorio nacional y en el mundo.

**Correo Normal:** Servicio que permite comunicarse a través del correo, con el país y el mundo a una tarifa económica.

**EMS:** Servicio de Correo Expreso que conecta de forma rápida con el mundo, brindando permanente seguimiento y control. El servicio es únicamente a nivel internacional.

**Envío Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o remitente.

**Guía:** Es el documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo. El código oficial de la guía según la UPU es E2, CP72 y CP71, entre otros.

**Notiexpress:** Servicio de correo para notificaciones judiciales personales o por aviso, que permite obtener prueba de entrega y copia cotejada de la notificación.

**Pieza Postal:** Es un recipiente (saca, caja, etc.) en el cual se agrupan los envíos con el fin de transportarlos entre los diferentes puntos del proceso postal. Su identificación es un marbete, si es saca consolidada se identifica con el manifiesto. Es la agrupación de envíos postales con un mismo destino.

**Planilla de Relación de Envíos:** Es el documento que permite registrar (capturar) la numeración asignada a los envíos que van dentro de la pieza postal.

**Manifiesto de Despacho:** Documento donde se registran los datos de las piezas postales y/o paquetes fuera de saca, el cual permite documentar el cambio de custodia en las diferentes etapas del proceso.

**Post Express:** Servicio de mensajería entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega

**Rastreo:** Es la capacidad de poder informar en cualquier momento la ubicación de un envío postal.

**Rezagar:** Proceso que se lleva a cabo cuando un envío no puede ser entregado ni a su destinatario ni a su remitente.

## 3.2 ABREVIATURAS

**A:** Actuar

**CC:** Control de Calidad

**CO:** Centro Operativo

**COR :** Centro Operativo Regional

**CD:** Centro de Distribución

**CU:** Cambio de Custodia

**DH:** Día hábil

**DU:** Distribución Urbana

**H:** Hacer

**P:** Planear

**PE:** Prueba de Entrega.

**SIPOST:** Sistema de Información Postal

**SPN:** Servicios Postales Nacionales S.A.

**V:** Verificar

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 CONDICIONES DE LA OPERACIÓN

4.1.1 Los CO y COR deben realizar la liquidación del 100% de los envíos cargados a sector urbano de la siguiente manera: Correo certificado y expreso cargados a sector urbano máximo al día siguiente hábil del cargue, correo masivo máximo al quinto día, lista de correo después de la publicación de acuerdo al servicio. Lo anterior garantizando la fecha real de entrega en el sistema.

4.1.2 Los CO y COR deben realizar la liquidación del 100% de los envíos cargados a los municipios adscritos a cada CO y COR de la siguiente manera: Correo certificado y expreso cargados a sector máximo al tercer (3) día hábil después de la fecha del cargue, correo

masivo máximo al séptimo (7) día, lista de correo después de la publicación de acuerdo al servicio. Lo anterior garantizando la fecha real de entrega en el sistema. En los municipios que sean zonas de difícil (orden público, condiciones geográficas) o que las rutas de transportes no sean diarias, la liquidación y digitalizando se deben realizar garantizando los tiempos de entrega establecidos.

4.1.3 Los CO y COR deben realizar la digitalización del 100% de las pruebas de entrega de la siguiente manera: Correo certificado, expreso, masivo al siguiente día de la liquidación del envío.

4.1.4 La liquidación se debe efectuar con la fecha real de gestión del envío.

4.1.5 Se debe realizar el retorno de guías cumplidas y devoluciones de acuerdo a lo estipulado contractualmente o exigencia del cliente.

4.1.6 Debe cumplir los tiempos de entrega para el año en curso de acuerdo a la resolución 3095-2011 y matriz de SPN.

4.1.7 En caso de contingencia por fallas en el sistema de información SPN, se debe utilizar las herramientas con las que se cuenta como Excel o realizar la operación manualmente.

4.1.8 El COR puede realizar cargue a sector en caso que la operación lo requiera; refiriéndose a Admisión Bogotá ya que realiza cargues directos al proveedor.

4.1.9 Es responsable de ejercer control y ejecución de las actividades el Gerente Regional el cual evaluara semanalmente la operación y para centro "A" el profesional de distribución.

4.1.10 Los profesionales de la operación y Centro de Control Operativo, deben supervisar el cumplimiento de las actividades de este procedimiento según aplique, deben comunicar y atender cualquier novedad que se presente en la operación.

4.1.11 Las pruebas de entrega y/o devoluciones a remitente se clasifican por cliente, por dirección o por orden de servicio según condiciones contractuales para realizar la devolución de estas guías, por medio de un reporte globalizado a la entidad correspondiente o al archivo mediante un cambio de custodia a archivo. La planilla de entrega y el reporte globalizado se entrega por medio de una base de datos en Excel al archivo, impreso en físico.

4.1.12 Las pruebas de entrega se clasifican por persona natural o cliente corporativo a nivel urbano en la regional o nacional (las cuales son enviadas por medio de un cambio de custodia a guías cumplidas al COR).

4.1.13 Los profesionales regionales apoyados en los líderes operativos deben planear la gestión de la operación según volumen de correo y supervisar la liquidación, digitalización y clasificación de las pruebas de entrega.

## **4.2 MOTIVOS DE NO ENTREGA**

| CAUSA | MOTIVO DE NO ENTREGA                  | ACCION   |
|-------|---------------------------------------|--|
| DE    | DESCONOCIDO                           | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario no es reconocido en ese punto de entrega. Se planta como acción realizar control de calidad y se debe asignar en el siguiente turno al sector control de calidad.  |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario no es reconocido en ese punto de entrega. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que es desconocido en el punto de entrega y el envío se debe enviar a recargas.   |
| RE    | REHUSADO                              | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no es rechazado por el destinatario. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como opción devolver a remitente.  |
|       |                                       | <b>Control De Calidad:</b> Se usa cuando un envío es rechazado por el destinatario. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector control de calidad.   |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío es rechazado por el destinatario. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que rechaza el envío por tal motivo este ser enviado a recargas.  |
|       |                                       | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario ya no reside en ese punto de entrega. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.   |
| NS    | NO RESIDE                             | <b>Control de Calidad:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario ya no reside en ese punto de entrega. Se plantea como acción realizar control de calidad. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.   |
|       |                                       | <b>Enviar a recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario ya no reside en ese punto de entrega. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que es desconocido en el punto de entrega y el envío se debe enviar a recargas.   |
| NR    | NO RECLAMADO                          | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío que se encuentra en falta de correo y no es reclamado por el destinatario. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.  |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío que se encuentra publicado en falta de correo y no es reclamado por el destinatario. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que no reclama el envío publicado en falta de correo y por tal motivo se debe enviar a recargas.   |
| DR    | DIRECCION ERRADA                      | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no tiene datos completos para realizar la gestión de distribución. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente por no tener datos completos para entrega y el envío se debe enviar a recargas.  |
|       |                                       | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no tiene datos completos para realizar la gestión de distribución. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.   |
|       |                                       | <b>Control de Calidad:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no tiene datos completos para realizar la gestión de distribución. Se plantea como acción realizar control de calidad. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.   |
|       |                                       | <b>Corresponde agendar situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario, registrando la causa por fuerza mayor, caso fuerza u otros eventos que causen el suceso al auxiliar, siempre supeditando la respectiva descripción.</b>   |
| AP    | OTROS APARTADO CALIFICADO             | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se le puede realizar gestión de entrega debido a que el apartado postal al cual se dirigió se encuentra clausurado. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.  |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando a un envío no se le puede realizar gestión de entrega debido a que el apartado postal al cual se dirigió se encuentra clausurado y no tiene datos de remitente por lo que la planta como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que rechaza el envío y por tal motivo este debe ser enviado a recargas.  |
| CI    | CERRADO 1 VEZ                         | <b>Cargar a Siguierte Turno:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por primera vez. Esta causa siempre tiene como acción entregar en el siguiente turno de distribución.   |
| C2    | CERRADO 2 VECES                       | <b>Control Calidad:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por segunda vez. Se plantea como acción realizar control de calidad. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.  |
|       |                                       | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por segunda vez. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente por segunda vez y el envío se debe enviar a recargas.   |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por segunda vez. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente por segunda vez y el envío se debe enviar a recargas.  |
|       |                                       | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no se encontró en terreno. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.   |
| NE    | NO EXISTE NUMERO                      | <b>Control de Calidad:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no se encontró en terreno. Se plantea como acción realizar control de calidad. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.   |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la dirección no se encontró en terreno. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que la dirección no se encuentra en terreno y el envío se debe enviar a recargas.   |
| FA    | FALLECIDO                             | <b>Otro. A Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la persona a la cual se dirigió al envío falleció. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.   |
|       |                                       | <b>Control de Calidad:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar porque a la persona a la cual se envió falleció. Se plantea como acción realizar control de calidad. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.   |
|       |                                       | <b>Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la persona a la cual se dirigió al envío falleció. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar el envío al remitente debido a que está fallecido y debe ser enviado a recargas.  |
|       |                                       | <b>En Espera:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la entidad a la cual se dirigió se encuentra cerrado temporalmente por vacaciones, instalaciones, remodelaciones, etc. y hay casos de desastres naturales que no permitan realizar la gestión de entrega. Si el envío debe permanecer por lo menos 15 días en custodia y en caso de no poderse entregar debe ser devuelto al remitente.   |
| FM    | FUERZA MAYOR                          | <b>Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la entidad a la cual se dirigió se encuentra cerrado temporalmente por vacaciones, instalaciones, remodelaciones, etc. y hay casos de desastres naturales que no permitan realizar la gestión de entrega. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.   |
|       |                                       | <b>Cargar Siguierte Turno:</b> Se usa cuando un envío tiene entrega personalizada y no se puede entregar debido a que el destinatario no se encuentra en el momento de la entrega por primera vez. Esta causa siempre tiene como acción entregar en el siguiente turno de distribución.  |
|       |                                       | <b>No Contactado 2da Vez Devolución a Remitente:</b> Se usa cuando un envío tiene entrega personalizada y no se puede cargar debido a que el destinatario no se encuentra en el momento de la entrega por segunda vez. Si el envío tiene datos de remitente, se plantea como acción devolver a remitente.  |
| NC    | NO CONTACTADO                         | <b>No Contactado 2da Vez Control de Calidad:</b> Se usa cuando un envío tiene entrega personalizada y no se puede entregar debido a que el destinatario no se encuentra en el momento de la entrega por segunda vez. En caso que la acción sea control de calidad, este envío debe ser asignado en el siguiente turno al sector Control de Calidad.  |
|       |                                       | <b>No Contactado Enviar a Recargas:</b> Se usa cuando un envío tiene entrega personalizada y no se puede entregar debido a que el destinatario no se encuentra en el momento de la entrega por segunda vez. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea como acción enviar a recargas. Esta causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente no contactado por segunda vez y el envío se debe enviar a recargas.   |
|       |                                       | <b>En Espera:</b> Se usa en aquellos casos en que una agencia informa que el envío es publicado en falta de correo. El envío se debe publicar con este estado y pasado el tiempo estipulado (30 días) debe ser liquidado con este estado (Entregado o No Entregado). Se debe hacer seguimiento para que no quede pendiente de asignarlo estado final.  |
| N/A   | SALDO A CARGAR SIGUIENTE TURNO        | Se usa cuando un envío no tuvo gestión de entrega porque no salió a terreno aunque se distribuyó la falta tiempo para su entrega. Esta causa siempre tiene como acción entregar en el siguiente turno de distribución.   |
| N/A   | PERIODA DE ENVIO                      | <b>Realizar Denuncia:</b> Se usa cuando el envío fue entregado al distribuidor y al regreso de su recorrido reporta que el envío se le perdió. La acción a seguir es por parte del distribuidor presentar la declaración prestando ante la autoridad respectiva el siguiente día hábil de la pérdida, diligenciar los descargos respectivos ante la temporal, el jefe inmediato deberá dar el consentimiento de medidas disciplinarias a ser llevadas.   |
| N/A   | PERIODA PRUEBA DE ENTREGA             | <b>Realizar Denuncia:</b> Se usa cuando el envío fue entregado al distribuidor y al regreso de su recorrido reporta que se le perdió la prueba de entrega. La acción siempre es realizar denuncia. En caso de presentarse este caso, se debe entregar la prueba de entrega para que el distribuidor en el siguiente turno, entregue el recibo del envío por parte del destinatario. En caso de entregar el recibo de la prueba de entrega, el envío debe cargarse de nuevo al sector y liquidarse como entregado a su vez debe ser entregado a Control de Calidad para verificar la veracidad de la información. En caso de no conseguir el recibo de la prueba de entrega, el envío se debe cargar de nuevo al sector de distribución y reportarlo con la causal "Período de Envío - Prueba Denunciada", el distribuidor debe presentar el denuncia por la pérdida del envío máximo al siguiente día hábil y se debe hacer un control de calidad en terreno a esta causal con el fin de verificar la entrega. |
| N/A   | DEVOLUCION DE CORREO SIN SEGUIMIENTO  | Se usa para reportar las devoluciones sin seguimiento (Correo Normal, Prioritario, Sacas M, Masivo básico, etc.)   |
| N/A   | ENTREGA DEVOLUCION A REMITENTE        | Se usa cuando se realiza entrega de la devolución de un envío al remitente.  |
| N/A   | ENTREGA PRUEBA DE ENTREGA A REMITENTE | Se usa cuando se realiza la entrega de la prueba de entrega al remitente.  |

## 5. REFERENCIA NORMATIVA


NTC GP 1000 Norma técnica colombiana de calidad en la gestión pública.


NTC ISO 9001 Norma técnica colombiana de los requisitos para un sistema de gestión de la calidad



## 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

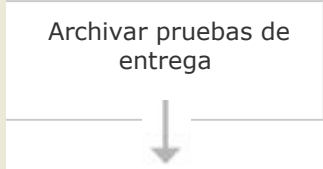
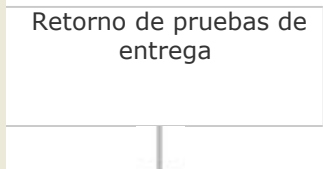
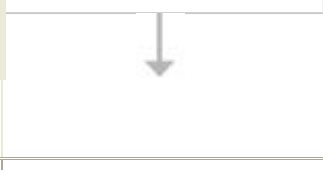
| CÓDIGO              | TÍTULO   |
|---------------------|--|
| PR-OP-DI-001-FR-004 | <a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>                     |
| CP-OP-001-FR-007    | <a href="#">Planilla de relación de envíos</a>                 |
| PR-OP-004           | <a href="#">Control de Servicio No Conforme</a>                |
| PR-OP-004-FR-001    | <a href="#">Reporte no conformidades del servicio</a>          |
| PR-OP-DI-001-FR-002 | <a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a>  |
| PR-OP-DI-001-FR-003 | <a href="#">Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</a> |
| IN-OP-DI-003-FR-001 | <a href="#">Sticker de Devolución</a>                          |
| IN-OP-DI-001-FR-001 | <a href="#">Aviso de Llegada</a>                               |
| PR-GC-VT-002-FR-003 | <a href="#">Guía SIPOST</a>                                    |

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | FLUJOGRAMA  | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                       | REGISTRO   |
|-----|---|---|-----------------------------------|--|
| 1.  | INICIO  | INICIO  |                                   |  |
| 2.  |  | <p>El distribuidor entrega al auxiliar logístico de forma separada:</p> <p>a) Envíos en devolución.<br/>b) Pruebas de entrega.</p> <p>El auxiliar logístico verifica aleatoriamente que</p> | Auxiliar Logístico / Distribuidor | <a href="#">Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</a> |

|    |  |   |                    |  |
|----|--|---|--------------------|--|
|    |  | <p>las pruebas de entrega estén debidamente diligenciadas.</p> <p>TIPO: V</p>   |                    |  |
| 3. | <div>Liquidación de envíos</div>  | <p>Se revisa cambio de custodia por distribuidor con la relación de envíos que tenía a cargo gestionar, para ingresar al sistema y realizar el inicio de la liquidación.</p> <p>Las pruebas de entrega son capturadas por el lector de código de barras según guía o planilla de entrega para generar reporte en el sistema de la gestión realizada.</p> <p>En el sistema se ingresa si el envío fue entregado a destinatario o remitente según sea el caso, o si fue devuelto especificando el motivo de no entrega según numeral 4.2</p> <p>El auxiliar verifica el correcto diligenciamiento de las pruebas de entrega Y sticker de devolución.</p> <p>Cuando se presenta primer cerrado se debe adjuntar el formato aviso de llegada y en caso que un envío falte, generar la novedad en el sistema y que sea interpuesto el denuncia por el distribuidor.</p> <p>TIPO: H</p> | Auxiliar Logístico | <a href="#">Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</a> |

|    |  |  |                    |   |
|----|--|--|--------------------|---|
|    |  |  |                    |   |
| 4. | <div>Clasificación de pruebas de entrega</div>  | <p>Se realiza la clasificación de las guías cumplidas por servicio y organiza planillas de entrega y reportes globalizados para entregar al área de digitalización.</p> <p>Las guías cumplidas de masivos se envían a la unidad de masivos para digitalizar y retornarlas al cliente.</p> <p>El área que realice la transferencia de pruebas de entrega a digitalización debe realizarla mediante la confección de pieza postal.</p> <p>Tiempo actividad 2-4: 1 dh</p> <p>TIPO: V</p>                        | Auxiliar Logístico | <a href="#">Guía SIPOST</a><br><a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a><br><a href="#">Planilla de relación de envíos</a> |
| 5. | <div>Digitalización</div>                     | <p>Recepcionar la pieza postal y realizar apertura en el sistema recibiendo las guías cumplidas y planilla de entrega revisando el estado físico de las mismos (quitar ganchos, que no estén borrosas, en mal estado, entre otras)</p> <p>Las guías, planillas de entrega y reportes globalizados se ingresan al escáner para su digitalización y cargue al sistema; si se encuentran novedades al subir al sistema las guías digitalizadas, hay que revisar y hacer la gestión de cargue y liquidación.</p> | Auxiliar Logístico | <a href="#">Guía SIPOST</a><br><a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>   |

|    |   |   |                    |   |
|----|---|---|--------------------|---|
|    |   | TIPO: H   |                    |   |
| 6. |    | <p>Luego de la digitalización, se realiza la clasificación de las pruebas de entrega por entidad según requerimiento del cliente o por servicio, se remiten al archivo mediante un cambio de custodia las Pruebas de entrega y planillas de entrega que no aplica para su devolución al remitente.</p> <p>TIPO: H</p> | Auxiliar Logístico | <a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a><br>Reporte globalizado en Excel |
| 7. |   | <p>Si existe requerimiento contractual se hará retorno de las pruebas de entrega.</p> <p>Se realiza reporte globalizado para entrega a entidades.</p> <p>TIPO: H</p>  | Auxiliar Logístico | Reporte globalizado en Excel  |
| 8. |  | <p>Se le realiza al remitente, junto con el sticker de devolución o la guía donde se establece el motivo de la devolución y se evidencia la gestión.</p> <p>Tiempo actividad 5-8: 2 dh</p> <p>TIPO: H</p>   | Auxiliar Logístico | <a href="#">Guía SIPOST Sticker de Devolución</a>   |
| 9. | Fin   | Fin   |                    |   |

#### 8. DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGÍA SIPOC

[Flujograma Proceso Liquidación y Digitalización de pruebas de entrega](#)



## 9. SOFTWARE Y HARDWARE

SIPOST – Lector de Código de barras – equipos de cómputo – Excel

## 10. RESUMEN DE ACTIVIDADES

| NÚMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS |             |           |               |            |
|---------------------------------|-------------|-----------|---------------|------------|
|                                 | Planear (P) | Hacer (H) | Verificar (V) | Actuar (A) |
| Tipo de actividad               |             | 5         | 2             |            |
| Tiempo (días hábiles)           |             | 2         | 1             |            |

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

| QUÉ SE CONTROLA   | CÓMO Y DÓNDE SE CONTROLA  | CRITERIO DE ACEPTACIÓN  | ACCIÓN A TOMAR<br>(SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN) | REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA            | RESPONSABLE DEL CONTROL                                      |
|---|---|---|---|---|--|
| La cantidad de los envíos que están cargados se liquiden  | Se controla en la liquidación diaria en el CO y COR                                   | Revisar que la totalidad de los envíos cargados se liquiden               | Se reporta la novedad.                                  | Liquidación de Sectores de Distribución | Gerente Regional<br>Profesional sénior<br>Profesional Junior |
| La cantidad de pruebas de entrega que sean digitalizadas y el tiempo de proceso de digitalización | En el área de digitalización y revisando que sea cargada la información en el sistema | Revisar que las cantidades liquidadas sean las mismas que se digitalizan. | Se reporta la novedad.                                  | En el sistema                           | Gerente Regional<br>Profesional sénior<br>Profesional Junior |

## 12. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

### 8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

| VERSIÓN | FECHA APROBACIÓN | CRITERIO(S) | CAMBIO  |
|---------|------------------|-------------|---|
| 1       | 11/Abr/2014      | 4.1         | se adiciona la condición 4.1.2 , se mejora la redacción para aclarar la operación en el 4.1.1,4.1.3 y 4.1.8 |

Observaciones:

| ELABORÓ   | REVISÓ   | APROBÓ   |
|---|--|--|
| <b>Nombre:</b> Laidi Johana Chavez<br><b>Cargo:</b> Profesional Gestión Logística (Transporte y Movi) | <b>Nombre:</b> Luz Mery Quiroz Sánchez<br><b>Cargo:</b> Profesional de Planeación (Coordinador de Calidad) | <b>Nombre:</b> Henry Frederik Acuña Arias<br><b>Cargo:</b> Director Nacional de Gestión Logística<br><b>Fecha:</b> 16/May/2014 |

|                           |   |  |
|---------------------------|---|--|
| <b>Fecha:</b> 07/Abr/2014 | <b>Fecha:</b> 14/Abr/2014<br><br><b>Nombre:</b> Jaime Oswaldo Neira Latorre<br><b>Cargo:</b> Jefe Nacional de Transporte<br><b>Fecha:</b> 16/Abr/2014 |  |
|---------------------------|---|--|