

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	<b>CODIGO: PR-OP-TR-014</b>
		<b>VERSIÓN: 4</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 17/Jul/2020</b>
		<b>EMISIÓN: 19/May/2016</b>

## 1. OBJETIVO

Garantizar el Transporte de las piezas postales pre admitidas y/o admitidas por Servicios Postales Nacionales S.A., vía terrestre o aérea, asegurando la integridad y custodia de las mismas desde un origen y destino establecido.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades relacionadas con la recolección de piezas postales en los Centros Operativos, Aliados Comerciales y/o Clientes Corporativos, a nivel nacional, hasta la entrega a los procesos de Tratamiento, Distribución, Clientes Corporativos, Aerolínea y/o Destinatarios finales.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1. DEFINICIONES

**Aerolínea:** Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público con un permiso de operación vigente o una autorización equivalente de la autoridad nacional pertinente.

**Cargue:** Entrega del correo por parte de las oficinas al vehículo.

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

**Centro Operativo:** Denominación utilizada para todo lugar donde se lleve a cabo alguna operación de tipo postal en SPN.

**Convenio:** Numero de autorización o identificación interna del cliente (para facturar).

**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.

**Entrega:** Entrega del correo en la central de tratamiento.

**Guía Aérea:** Documento que acredita en el transporte aéreo de mercancías, la celebración de un contrato, las condiciones de transporte, la recepción de la mercancía por el transportador, su peso, volumen, embalaje, así como el número de bultos.

**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.

**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 Imposición:** Es el documento que soporta una imposición de correo ante la empresa, por medio de esta se genera la facturación.

**Precinto:** Sello plástico de seguridad que sirve para sellar las piezas postales.

**Precinto o Sello de Alta Seguridad:** Sellos o precintos contruidos generalmente en materiales como el metal, con el propósito de retrasar la intrusión y ofrecen resistencia alta.

**Puntear:** Proceso de verificación de un Manifiesto de Despacho o Planilla de Relación de Envíos que garantiza la cadena de custodia.

**Recolección:** Acción de reunir los registros que se originan en los sitios de operación, para su posterior clasificación, ordenación y almacenamiento.

**Saca o Contenedor:** Es un elemento que se utiliza para trasladar los envíos postales. Se identifica con un marbete y regularmente se garantiza la seguridad con un precinto.

**Valija:** Maleta o recipiente en el cual son transportados los envíos.

**Trayecto:** Recorrido entre una ciudad origen y otra destino que debe seguir la valija.

## 3.2 ABREVIATURAS

**P:** Planear

**H:** Hacer

**V:** Verificar

**A:** Actuar

**DH:** Día hábil

**CO:** Centro Operativo

**COR:** Centro Operativo Regional

**IPS:** International Postal System (Sistema de información postal internacional).

**SIPOST:** Sistema de Información Postal

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

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 Seguridad y documentación de vehículos

4.1.1. Todo vehículo debe cumplir con los requerimientos físicos y mecánicos y contar con la documentación actualizada de acuerdo con la normatividad vigente.

4.1.2. Todo conductor debe contar con la documentación actualizada exigida por la normatividad vigente.

4.1.3. La inspección de las unidades de carga, verificación de documentación y prevención de Contaminación cruzada se realizará de manera diaria, antes de iniciar el cargue y estará a cargo del proceso de Seguridad Postal bajo el Formato de Inspección a Carga de Vehículos CP-SP-001-FR-003.

Para la prevención de la contaminación cruzada se deben validar los siguientes aspectos:

- Verificar que la unidad de carga se encuentre limpia y lavada antes del proceso de cargue.
- Inspeccionar si existe presencia de residuos, plantas, animales y similares.

4.1.4. Cuando un vehículo y/o conductor no cumpla con las condiciones descritas en el Formato de Inspección a Carga de Vehículos CP-SP-001-FR-003, el Profesional de Transporte deberá informar al contratista para que realice los correctivos y provea otro vehículo para la operación en las condiciones exigidas o mejores.

4.1.5. El perímetro de las instalaciones de 4-72 debe estar cercado completamente, en especial el área de parqueo de los camiones, y deben ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños, por parte del proceso de Seguridad Postal.

4.1.6. Debe haber sistemas de alarma y videocámaras de vigilancia en el área de carga y almacenaje de los camiones.

4.1.7. Reconocer las zonas con alto índice de peligrosidad y tomar las medidas de precaución correspondientes, como lo son: el monitoreo constante a través de plataformas de seguimiento satelital, que los vehículos para entregar o recoger paquetes se estacionen en zonas sobre la vía pública que dispongan de subsistemas de videovigilancia.

Las zonas con alto índice de peligrosidad de la Capital de Colombia son:

- Localidad Usme: barrio Puerta a Llano
- Localidad de Tunjuelito: Corredor de Autopista Sur desde Avenida Boyacá con Avenida Villavicencio
- Localidad de Fontibón: Avenida Calle 13 hasta Río Bogotá, Avenida Carrera 68 con Avenida Esperanza, Intersección vial Avenida Boyacá con Avenida Dorado Sede Principal 4-72, Sede 4-72 San Cayetano y Aeropuerto Colombia Air Cargo.
- Localidad La Candelaria: barrios las Aguas, Egipto, Calles 7 a 13 entre Carreras 8 y 10.
- Localidad Ciudad Bolívar: Corredor vial Autopista Sur desde Estación Bosa, cementerio Apogeo hasta Frigorífico Guadalupe

Las zonas con medio índice de peligrosidad de la Capital de Colombia son:

- Localidad Usaquén: barrios el Codito, Verbenal y Barrancas
- Localidad Chapinero: barrios el Paraíso, Carrera 7 con Calles 72 y 63, Avenida Caracas entre Calle 45 y 72.
- Localidad Santa Fe: barrios la Perseverancia, Calle 19 Carrera 5 a la Avenida Caracas, San Bernardo, Las Cruces, Girardot, El Guavio, El Triunfo, La Peña y los Laches.
- Localidad San Cristóbal: barrios 20 de Julio, Juan Rey, Gran Colombia y Aguas Claras
- Localidad de Usme: barrios Antonio José Sucre, Alfonso López, Chuniza, Marichuela, Tihuaque, Los soches, Usmina y Monte Blanco.
- Localidad de Tunjuelito: barrios San Benito, Venecia e Isla del Sol.
- Localidad de Bosa: barrios El Porvenir, San Bernardino XII, El Olarte, La Estación, Piamonte, Carbonel, El Recreo, Santa Fe y El Corzo.
- Localidad Kennedy: barrios Monterrey – Valladolid, Andalucía 2 sector, Patio Bonito, Dindalito, María Paz, El Amparo, Britalia, El Socorro, Carimagua, Corredor Avenida Boyacá desde Autopista Sur hasta Calle 13 y Corredor desde Calle 13 por carrera 86 Avenida Cali con Calle 59 Sur con empalme Autopista Sur.
- Localidad Fontibón: barrios Cazandra, Atahulpa, El Refugio y Los Bohíos de Hunza
- Localidad Engativá: barrios Las Ferias, Villas del dorado, Alamos, Marandu y El Muelle
- Localidad Suba: barrios Batán, Villas del Rincón, Prado Veraniego, Bibao, Lisboa y Santa Cecilia
- Localidad Barrios Unidos: barrios San Fernando, 7 de agosto, Río Negro y La Culebrera
- Localidad Teusaquillo: Corredor vial Avenida el Dorado Calle 26 desde carrera 50 a carrera 30 NQS.
- Localidad los Martires: barrios La Sabana, La Estanzuela, Eduardo Santos y San Bernardo.
- Localidad Antonio Nariño: barrios Policarpa y Ciudad Jardín Sur.
- Localidad Puente Aranda: barrios Pensilvania y Comuneros
- Localidad Candelaria: barrio Belén
- Localidad Rafael Uribe Uribe: barrios Diana Turbay, La picota y La Resurrección
- Localidad Ciudad Bolívar: Altos de Cazuca, El Paraíso, Arborizadora Alta, Sierra Morena 2 y Potosí

4.1.8. En caso de presentarse cualquier acto delictivo o de terrorismo en zona urbana o nacional, se debe atender las siguientes recomendaciones: mantener la calma, accionar el botón de pánico, no arriesgar la integridad física, ni la vida de otras personas, en lo posible se debe informar a la Policía de Carreteras, a la Torre de Control de SPN y ellos deberán informar a Dirección Nacional de Seguridad Postal de SPN.

4.1.9. Estar atento durante el recorrido urbano o nacional a las informaciones sobre emboscadas o terrorismo y atender las siguientes recomendaciones: Evitar al máximo entrar al perímetro del peligro, establecer un sitio seguro para el vehículo y estudiar nueva ruta a seguir, en caso de inmovilización dentro de la zona peligrosa, accionar el botón de pánico, informar inmediatamente a la Torre de Control de SPN y ellos deberán informar a Dirección Nacional de Seguridad Postal de SPN, intentar no oponer resistencia o pasar de largo, acatar

las solicitudes de los delincuentes.

4.1.10. Cuando la Policía Aduanera decomisa las piezas postales de camino o en el aeropuerto, de envíos sospechosos o de prohibida circulación, se debe generar un registro de incautación de envíos en el cual se especifiquen; los datos del envío (guía, destino, origen, peso, cantidad, descripción de la novedad), para que el proceso de admisión y tratamiento genera novedad operativa de incautación en SIPOST y/o la observación correspondiente en la planilla.

4.1.11. Cuando se requiera servicio de escolta, Seguridad Postal remitirá la correspondiente cotización al Profesional de Mercado Corporativo y/o Ejecutivo de Cuenta para que sea revisada y avalada por el cliente.

4.1.12. Lugares o detenciones autorizadas:

Ruta Bogotá – Bucaramanga - Bogotá: Socorro, San Gil y/o Chiquinquirá  
Ruta Bogotá – Ibagué – Bogotá : Peaje Chinauta  
Ruta Bogotá – Medellín – Bogotá : La Vega, Puerto Salgar y/o Marinilla.  
Ruta Bogotá – Manizales – Bogotá : La Vega y/o Mariquita (empalme cambio conductor)  
Ruta Bogotá – Tunja – Bogotá : Villa Pinzón  
Ruta Bogotá – Villavicencio – Bogotá : Guayabetal y/o Puente Quetame

Tiempo máximo de parada en la ruta en puntos autorizados: 10 min.

Tiempo máximo de parada en la ruta en puntos no autorizados: 5 min.

4.1.13 No están autorizados sitios de pernoctación en las rutas Nacionales. No obstante, el proveedor del servicio de transporte enviará plan de ruta con los sitios de pernoctación en caso de ser necesario, para su respectiva aprobación.

4.1.14 El profesional de transporte y/o supervisor asignado, revisará de manera diaria las planillas de recolección, a través de diligenciamiento del formato Control Planilla de Recolección PR-OP-TR-014-FR-003.

## **4.2 Documentación para recepción de Piezas Postales.**

4.2.1 Para la recepción de piezas postales en oficina, el conductor y/o auxiliar de ruta debe solicitar el documento Manifiesto de Despacho completamente diligenciado.

4.2.2 Para la recepción de piezas postales la Entidad, el conductor y/o auxiliar de ruta debe solicitar la Orden de servicio o Planilla para la Imposición de Envíos PR-OP-AD-002-FR-001.

## **4.3. Protocolo de Admisión.**

}} } 4.3.1. La pieza postal debe ir correctamente insaculada y precintada con su respectiva documentación.

4.3.2. Las piezas postales no deben presentar condiciones que impidan su tránsito normal como destilación de líquidos, acceso a contenido, mercancías peligrosas o elementos de prohibida circulación.

4.3.3. El peso permitido corresponde al servicio contratado: paquetería Empresarial Terrestre 150 kilos, paquetería 50 kilos, encomienda y valija corra 30 kilos, envíos internacionales 50 Kg. En caso de que el envío supere los pesos permitidos este no se admitirá. Para casos especiales la admisión solo podrá hacerse con autorización escrita de la Vicepresidencia de Operaciones.

4.3.4. El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza del contenido, estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad del mismo. Cuando se identifique que un envío no cumple con las condiciones de embalaje y/o es de prohibida circulación, el proceso de transporte tendrá la facultad de hacer la devolución al remitente.

4.3.5. Los envíos o guías deben contener los datos completos de remitente y destinatario: Nombre, Dirección, Ciudad, Departamento, País, Teléfono (opcional).

4.3.6. No se deben admitir envíos con papelería de otra empresa de correo.

#### **4.4.Manipulación de las Piezas Postales**

4.4.1. Las piezas postales recibidas del CO o COR deben ser verificadas en cantidad y estado frente al formato Planilla de Entregas PR-OP-TR-005-FR-001 y formato Manifiesto de Despacho CP-OP-001-FR-006.

4.4.2. Las piezas postales deben tener la correcta manipulación y acomodamiento dentro del vehículo, durante el cargue y descargue.

4.4.3. El conductor del vehículo o Auxiliar operativo del CO/COR deben entregar y verificar las piezas postales y manifiestos que correspondan a ese centro operativo.

4.4.4. Durante el cargue y descargue de piezas postales, solo debe intervenir el personal involucrado en el presente documento y en presencia o conocimiento de Seguridad Postal.

4.4.5. Para el descargue de las piezas postales se debe realizar el punteo para verificar la totalidad de la entrega y formalizar el cambio de custodia.

4.4.6. Los cambios de custodia en los CO o COR deben ser supervisados por el Líder Operativo, Supervisor (Rol Transporte Terrestre) o Auxiliar Operativo el mismo día de la recolección. Toda novedad identificada, de acuerdo con la normatividad vigente, debe ser registrada en la Planilla de recolección diaria.

4.4.7. El documento Manifiesto de Despacho CP-OP-001-FR-006 debe firmarse por el Líder del Punto Operativo y/o persona encargada de realizar y recibir el despacho.

4.4.8. Todas las piezas deben ser pesadas cuando son cargadas y descargadas del vehículo y deben coincidir las dos cifras de lo contrario debe ser comunicado al supervisor de Admisión y Tratamiento y/o Líder Operativo.

4.4.9. Admisión debe entregar a Paquetería las piezas debidamente pesadas y contadas; Paquetería debe validar que los envíos se encuentren registrados en los formatos Salida a ruta y Manifiesto de despacho.

4.4.10. Piezas Postales que se transportan en las rutas Nacionales y regionales, serán cargadas por el personal del proceso de Tratamiento (Paquetería). El proceso de Transporte recibirá el furgón o contenedor del vehículo sellado con el precinto de alta seguridad.

4.4.11. Las piezas postales despachadas por cada regional terrestre o aéreo, deben ser entregadas en la unidad del corra cuando las piezas postales sean valijas, estas valijas no deben quedar por fuera de la unidad en ningún momento y éstas deben llegar con el precinto asignado por la entidad, si este precinto no corresponde o no se tiene, se debe reportar la novedad al área de Seguridad Postal, para que en su presencia se valide que las piezas postales hayan llegado completas y tomar las correspondientes.

4.4.12. En caso de contingencia por fallas en la herramienta SIPOST, se deben utilizar las herramientas con las que se cuenta como Excel, entre otros, o realizar la operación manualmente.

#### **4.5 Valijas del Corra**

Las valijas del servicio corra serán administradas por el proceso de Transportes, las cuales se precintarán por parte del cliente con los precintos suministrados por SPN para lo que se debe tener en cuenta:

- En el caso de las valijas, se inserta la correa en la ranura del precinto, halando el extremo tan firme como sea posible.

- Se reporta el número de precinto y se registra en los formatos de planilla de recolección y de distribución.

- Verificar que el No. de precinto con el cual se sellaron valijas, coincida con el Acta de salida del punto de origen, al momento de la entrega al cliente.

#### **4.6 Mercancías Peligrosas**

El Servicio Postal tiene limitaciones en cuanto al manejo de mercancías peligrosas, las cuales no se deberían recibir, sin embargo, en caso que sean recibidas y lleguen a la operación, se debe tener en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC 1692 la cual establece cómo deben estar etiquetados los recipientes o envases que contengan materiales peligrosos.


















Las mercancías peligrosas son sustancias, mezclas de sustancias, disoluciones, artículos y objetos que, debido a sus propiedades físicas, químicas o toxicológicas, pueden producir durante su manipulación y transporte daños de diversa magnitud en personas, equipos o el medio ambiente.

Las materias peligrosas deben ser adecuadamente:

- Clasificadas
- Envasadas/Embaladas.
- Identificadas.
- Etiquetadas.
- Documentadas

4.6.1 Las mercancías peligrosas se clasifican de la siguiente manera:



	DESCRIPCIÓN	ETIQUETA		
CLASE 1	<b>Explosivos:</b> Sustancia sólida o líquida, o mezcla de sustancias, que de manera espontánea o por reacción química, pueden desprender gases a una temperatura, presión y velocidad tales que causen daños en los alrededores.			
CLASE 2	<b>Gases:</b> Esta clase incluye gases comprimidos, gases licuados, gases licuados refrigerados, mezclas de uno o más gases con uno o más vapores de sustancias de otras clases, artículos cargados con un gas, aerosoles, y hexafluoruro de telurio.			
CLASE 3	<b>Líquido Inflamable:</b> Líquidos que contienen sólidos o en suspensión (por ejemplo: pinturas, barnices, lacas, aceites usados).			
CLASE 4	<b>Sólidos inflamables:</b> Sustancias que presentan riesgo de combustión espontánea; sustancia que, en contacto con el agua, emite gases inflamables			
CLASE 5	<b>Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos:</b> sin ser necesariamente combustibles en si mismas desprender oxígeno, favorecen la combustión de otros materiales con que entren en contacto.			
CLASE 6	<b>Sustancias tóxicas e infecciosas:</b> Son venenos químicos o que pueden dañar el cuerpo humano o contienen patógenos, es decir, microorganismos que causan enfermedades infecciosas en los humanos o los animales.			
CLASE 7	<b>Material radioactivo:</b> Son materiales que contienen átomos inestables que cambian su estructura espontáneamente de manera aleatoria cada cierto periodo de tiempo.			
CLASE 8	<b>Corrosivos:</b> Por su acción química, causan lesiones graves a los tejidos vivos que entran en contacto. Si se produce un escape pueden causar daños de consideración a otras mercancías.			
CLASE 9	<b>Sustancia peligrosas misceláneas:</b> Sustancias y objetos que se mezclaron con mercancía peligrosa y por ende poseen un grado de contaminación.			

4.6.2 Se debe tener en cuenta que todo empaque que contenga mercancías peligrosas llevará colocada sobre un fondo de color que contraste con ella, la etiqueta que corresponda a la clase contenida. Estas etiquetas deben ser diseñadas de acuerdo con la clasificación de las mercancías, deben ser fácilmente reconocibles por su color y símbolo.

El uso de estas etiquetas tiene como fin cumplir con las siguientes indicaciones:

- Identificar rápidamente los empaques o embalajes que contienen mercancías peligrosas por sus etiquetas y colores.
- Reconocer el riesgo mediante símbolos convencionales de fácil interpretación.
- Dar una primera orientación sobre la manipulación de la carga, basada en los colores y símbolos de las etiquetas.
- Las etiquetas consisten en un cuadrado de 100 mm x 100 mm cuyos lados forman un ángulo de 45° con la horizontal y están enmarcados por una línea

negra situada a 5 mm de los bordes.

4.6.3 en el momento del cargue se deben revisar las etiquetas más utilizadas:

4.6.4 Los sistemas de empaques y embalajes destinados a contener estas sustancias deben tener las siguientes características:

- Identificación de peligro.
- Señalización clara y efectiva.
- Instrucciones de Primeros Auxilios.
- Hojas de Seguridad.
- No se deberán permitir pérdidas de contenido.
- No deben sufrir alteraciones químicas.
- No deben reaccionar con el contenido.
- Dejar un margen de llenado (líquidos).
- No embalar en común sustancias reaccionantes.
- Fabricados y probados según programas de calidad.

Los sistemas de Envase y Embalaje para mercancías peligrosas se clasifican según el grado de riesgo asociado a la sustancia a contener, como se describe a continuación:

- Grupo I: para las mercancías de peligrosidad alta.
- Grupo II: para las mercancías de peligrosidad media.
- Grupo III: para las mercancías de peligrosidad baja.

Con esta clasificación se definen los criterios y pruebas de ensayos a los cuales deben ser sometidos los sistemas de empaque y embalaje para su transporte y comprobación de actitud al uso.

4.6.5 Se debe tener en cuenta que cada actor de la cadena debe cumplir con los lineamientos establecidos en el decreto 1079 de 2015, referente al transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

4.6.6 Se debe tener en cuenta que para mercancías peligrosas que van a viajar por Transporte Aéreo deben cumplir una reglamentación la cual puede ser consultada en el libro "Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas IATA"

4.6.7 Cuando se presente por una instancia mayor, autorización escrita de transporte de mercancías peligrosas, es necesario definir y socializar con el personal involucrado una guía del manejo específico de la carga.

#### **4.7. Criterios para la entrega o devolución de Paquetería**

A continuación, se relacionan las causales o motivos de entrega o devolución de la paquetería, los cuales se consignan en los stickers de devolución y en el sistema SIPOST:



SIGLA	MOTIVO DE NO ENTREGA	ACCIÓN
DE	DESCONOCIDO	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario es desconocido en ese punto de entrega. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que el destinatario es desconocido en ese punto de entrega. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea la acción enviar a rezagos. Esta acción 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 rezagos.
RE	REHUSADO	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío es rehusado por el destinatario. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío es rehusado por el destinatario. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea la acción enviar a rezagos. Esta acción también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que rehusa el envío por tal motivo este se debe enviar a rezagos.
NS	NO RESIDE	<b>Devolución a Remite:</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 la acción enviar a rezagos. Esta acción 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 rezagos.
NR	NO RECLAMADO	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío que se encuentra publicado en lista de correo no es reclamado por el destinatario. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío que se encuentra publicado en lista de correo no es reclamado por el destinatario. Si el envío no tiene datos de remitente, se plantea la acción enviar a rezagos. Esta acción también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que no reclama en envío publicado en lista de correo y por tal motivo se debe enviar a rezagos.
DR	DIRECCIÓN ERRADA	<b>Devolución a Remite:</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>Enviar a Rezagos:</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 la acción enviar a rezagos. Esta acción también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente por no tener datos completos para la entrega y el envío se debe enviar a rezagos.
OTROS		Corresponde aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el distribuidor, siempre especificando la respectiva descripción
AP	OTROS-APARTADO CLAUSURADO	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío no se puede realizar gestión de entrega debido a que el apartado postal al cual va dirigido se encuentra clausurado. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío no se le puede realizar gestión de entrega debido a que el apartado postal al cual va dirigido se encuentra clausurado y no tiene datos de remitente. Si el envío no tiene datos de remitente, por lo que se plantea la acción enviar a rezagos. Esta acción también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que rehusa el envío y por tal motivo este se debe enviar a rezagos.
C1	CERRADO 1 VEZ	<b>Cargar a siguiente 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 VEZ	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío no se puede realizar gestión de entrega debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por segunda vez. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío no se puede realizar gestión de entrega debido a que el punto de entrega se encuentra cerrado por segunda vez. Si el envío no tiene datos de remitente, por lo que se plantea la acción enviar a rezagos. Este causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente por segunda vez y el envío este se debe enviar a rezagos.
NE	NO EXISTE NUMERO	<b>Devolución a Remite:</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. <b>Enviar a Rezagos:</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, por lo que se plantea la acción enviar a rezagos. Este 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 este se debe enviar a rezagos.
FA	FALLECIDO	<b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la persona a la cual va dirigida el envío falleció. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente. <b>Enviar a Rezagos:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la persona a la cual va dirigido el envío falleció. Si el envío no tiene datos de remitente, por lo que se plantea la acción enviar a rezagos. Este causal también aplica para los casos en los que no se puede entregar a remitente debido a que este falleció y debe ser enviado a rezagos.
FM	FUERZA MAYOR	<b>En espera:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la entidad a la cual va dirigido se encuentra cerrada temporalmente por vacaciones, traslados, remodelaciones, etc o hay casos de desastres naturales que no permiten realizar la gestión de entrega. El envío debe permanecer por lo menos 15 días en custodia y en caso de no poderse entregar debe ser devuelto a remitente. <b>Devolución a Remite:</b> se usa cuando un envío no se puede entregar debido a que la entidad a la cual va dirigido se encuentra cerrada temporalmente por vacaciones, traslados, remodelaciones, etc o hay casos de desastres naturales que no permiten realizar la gestión de entrega. Si el envío tiene datos de remitente se plantea como acción devolver a remitente.
N/A	PERDIDA PRUEBA DE ENTREGA	<b>Realizar denuncia:</b> Se usa cuando el envío fue entregado al distribuidor y al regresar de su recorrido reporta que se le perdió la prueba de entrega. La acción siempre es realizar denuncia. Si se presenta el caso se debe reimprimir la prueba de entrega para que el distribuidor en el siguiente turno consiga el recibido del envío por parte del destinatario. En caso de conseguir el recibido de la prueba de entrega, el envío debe cargarse al sector y liquidarse como entregado a su vez debe ser entregada a control de calidad para verificar la veracidad de la información. En caso de no conseguir el recibido de la prueba de entrega, el envío se debe cargar de nuevo al sector de distribución y reportarlo con al causal "perdida de envío-realizar denuncia", el distribuidor debe presentar el denuncia por pérdida del envío máximo al siguiente día hábil y se debe hacer control de calidad en terreno a esta causal con el fin de verificar la entrega.
LC	LISTA DE CORREO	Se usa en aquellos casos en que una agencia informa que el envío es publicado en lista de correo. El envío se debe liquidar con este estado y pasado el tiempo estipulado (30 días) debe ser liquidado con este estado "Entregado" o "No Reclamado". Se debe hacer seguimiento para que no quede pendiente de asignarle estado final.
N/A	SALDO A CARGAR A SIGUIENTE TURNO	Se usa cuando un envío no tuvo gestión de entrega porque no salió a terreno porque al distribuidor le faltó tiempo para la entrega. Esta causa siempre tiene como acción entregar en el siguiente turno de distribución.
N/A	PERDIDA DE ENVIO	<b>Realizar denuncia:</b> Se usa cuando el envío fue entregado al distribuidor y al regresar de su recorrido reporta que el envío se le perdió. La acción a seguir es por parte del distribuidor presentar una declaración juramentada ante la autoridad respectiva al siguiente día hábil de la pérdida, diligenciar los descargos respectivos ante la temporal, el jefe inmediato deberá dar el concepto de medidas disciplinarias a que haya lugar.
N/A	DEVOLUCIÓN DE CORREO SIN SEGUIMIENTO	Se usa para reportar las devoluciones sin seguimiento. ( Correo normal, prioritario, sacas M, masivo básico, etc)
N/A	ENTREGA DEVOLUCIÓN 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

4.7.1. En el evento en que no pueda ser entregado el envío por causal Cerrado primera vez o No contactado primera vez, se deja bajo la puerta o en el buzón, el Aviso de Llegada (Completamente Diligenciado) indicando que el envío debe tener un nuevo intento de entrega al día hábil siguiente en un horario diferente al de la primera vez.

- 4.7.2. En el evento en que no pueda ser entregado el envío por causal Cerrado segunda vez o No contactado segunda Vez, se deja bajo la puerta o en el buzón, el Aviso de Llegada (completamente Diligenciado) indicando que el envío debe ser devuelto a remitente o a rezagos según si la gestión se hace a Destinatario o remitente respectivamente.
- 4.7.3. El Sticker de Devolución debe ser adherido en un lugar visible y que no afecte la Información contenida en el envío para su identificación. Se debe transferir a la COR relacionado en una Planilla de devolución.

En la siguiente tabla se relacionan los documentos a diligenciar de acuerdo con el tipo de gestión:

Servicio	Entrega			Devolución	
	Forma de Entrega	Guía y Carta de liquidación	Guía Sipost	Aviso de Llegada	Sticker de devolución
Envío sin Seguimiento	A persona mayor de 12 años	NO	NO	SI	SI
Envío con Seguimiento sin guía Sipost	A persona mayor de 12 años	SI	NO	SI	SI
Envío con Seguimiento con guía Sipost	A persona mayor de 12 años	NO	SI	SI	SI

#### 4.8 Paquetería de origen internacional sujeta a pago de impuestos aduaneros

A continuación se relacionan los documentos de acuerdo al tipo de destinatario, persona natural y jurídica, que se deben solicitar al momento de la entrega de los envíos que generan impuestos:

Requisito	Tipo de Persona	
	Natural	Jurídica
Carta de liquidación de impuestos	X	X
Consignación o soporte de pago del impuesto (con el valor y fechas estipuladas en la carta de liquidación)	X	X
Certificado Cámara y Comercio		X
Fotocopia de documento de identidad (en caso de ser tercero se requiere la fotocopia del destinatario y fotocopia del autorizado)	X	X
Autorización escrita del destinatario (para reclamar el envío por un tercero o autorización del representante legal cuando se una empresa el destinatario)	X	X

#### 4.9 Horarios Salida de ruta

Los horarios en que se despachan las rutas de salida quedan establecidos de la siguiente manera:

- Ruta Nacional: de 21:00 a 22:00 horas
- Ruta Urbana: Primer ciclo - entre las 05:00 a 08:00 horas.
- Segundo ciclo - entre las 11:00 a 12:00 horas

Cuando se presenten eventos de fuerza mayor (Derrumbes, cierres viales, restricciones ambientales, etc.) se modificará el horario de salida de las rutas, con el fin de cumplir los tiempos de conexión.

#### **4.10 Monitoreo de las rutas**

4.10.1. El seguimiento satelital de la ruta desde el origen hasta destino lo realizará el área de Torre de Control, a través de la plataforma suministrada por el proveedor de seguimiento GPS, y mediante llamada telefónica.

4.10.2 La Torre de Control debe comunicarse con el conductor en los siguientes casos:

- Cuando la plataforma satelital alerte que se exceden los tiempos de parada establecidos.
- Cuando el GPS registre su llegada a destino.
- Cuando sea activado el botón de pánico (así sea por accidente).

#### **4.11 Análisis Riesgo de Ruta y planes de Contingencia**

##### **4.11.1. HURTO**

• El área de Torre de control en caso de identificar la detención del vehículo por más de 10 minutos en la vía y reporte en plataforma GPS, deberá llamar al conductor para verificar estado, si no responde al llamado, se debe verificar con los números de contacto de las concesiones más cercanas al último punto registrado en GPS.

• Si el Conductor activa el botón de pánico, La torre de control llama al conductor y confirma si es posible su ubicación, estado del conductor y del vehículo.

• La torre de control debe llamar a Seguridad Postal 4-72, reportar si es posible su ubicación, estado del conductor y vehículo

• La torre de control llama a la línea 123 de emergencias para solicitar colaboración según caso (ambulancia, patrulla, carro taller, grúa, etc.).

• La torre de control llama al proveedor de servicio de transporte, reportar si es posible ubicación, estado del conductor y vehículo

• La torre de control redacta informe en cuadro de seguimiento y registro de eventos.

• La torre de control envía por correo el informe y registro del evento a Seguridad Postal, Contratista y a la Jefatura Nacional de Transportes.

##### **4.11.2. FALLAS MECÁNICAS DEL VEHÍCULO**

• El conductor llama a la Torre de Control y reporta ubicación y estado. Solicita asistencia si es necesario

• La Torre de Control Verifica condiciones generales y llama a (carro taller, grúa, concesión o grúa aseguradora)

• La Torre de Control llama al proveedor de servicio de transporte y a Seguridad Postal 4-72

• La Torre de Control redacta informe en cuadro de seguimiento y registro de eventos.

• La Torre de Control envía por correo informe y registro de evento a Seguridad Postal, Contratista y a la Jefatura Nacional de Transportes.

##### **4.11.3. ACCIDENTE EN LA VÍA**

• El área de Torre de control en caso de identificar la detención del vehículo por más de 10 minutos en la vía y reporte en plataforma GPS, deberá llamar al conductor para verificar estado, si no responde al llamado, se debe verificar con los números de contacto de las concesiones más cercanas al último punto registrado en GPS.

• El Conductor se comunica con la Torre de Control para reportar ubicación y estado. Solicita asistencia si es necesario

• La Torre de Control verifica condiciones generales y llama a la línea 123 de emergencias

para solicitar colaboración según caso (ambulancia, patrulla, carro taller, grúa, etc.)

- La Torre de Control llamar al proveedor de servicio de transporte y Seguridad Postal 4-72

- La Torre de Control redacta informe en cuadro de seguimiento y registro de eventos.

- La Torre de Control envía por correo informe y registro de evento a Seguridad Postal, Contratista y a la Jefatura Nacional de Transportes.

#### 4.11.4 VÍA CERRADA

- Todos los desvíos que se generen por cierre en las vías debe ser reportado por el conductor inmediatamente a la Torre de Control por medio de llamada telefónica, para proceder con la autorización del contratista para el cambio de la ruta (determinando el nivel de peligrosidad que puede tener la opción de desvío).

- El contratista autoriza el desvío vía telefónica o correo electrónico a la torre de control y al conductor.

- La torre de control debe realizar seguimiento cada 5 minutos mediante ubicación satelital y cada 20 minutos monitoreo vía celular, hasta llegar a su destino.

- La Torre de Control redacta informe en cuadro de seguimiento y registro de eventos.

- La Torre de Control envía por correo informe y registro de evento a Profesionales según Centro Operativo Regional, Profesional Nacional de Transportes, Jefatura Nacional de Transportes, Seguridad Postal y Contratista

#### 4.11.5. ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO

- El conductor debe activar el botón de pánico

- La Torre de Control llama al Conductor para reportar ubicación, estado y condiciones generales.

- La Torre de Control llama a Seguridad Postal 4-72, reporta si es posible ubicación, estado del conductor y vehículo

- La Torre de Control llama al proveedor de servicio de transporte, reportar si es posible ubicación, estado del conductor y vehículo

- La Torre de Control redacta informe en cuadro de seguimiento y registro de eventos.

- La Torre de Control envía por correo informe y registro de evento a Seguridad Postal, Contratista y a la Jefatura Nacional de Transportes.

NOTA: // Todas las alertas al momento de obturar el botón de pánico son atendidas inmediatamente sin importar la hora, para lo cual se contacta directamente al conductor, el protocolo de acción es el mismo en caso de hurto.

### 4.12 Protocolo de recolecciones

#### 4.12.1 Recolección Programada

4.12.1.1 Para que un cliente o aliado ingrese en un circuito de recolección, El Profesional y/o Técnico de Proyectos o Profesional de Mercado Corporativo debe solicitarlo por correo electrónico, diligenciando el formato de Solicitud de recolección PR-OP-TR-014-FR-002 especificando en las observaciones que debe ser fija la recolección. Este correo debe dirigirse al profesional de Transportes de la Regional.

4.12.1.2. Transportes tendrá un máximo de 24 horas laborales para asignar y ajustar la ruta de recolección.

4.12.1.3. Tiempos de espera en recolección: 15 min Max por cliente

4.12.1.4. Horario de recolección: En la Mañana 8 am a 12 am o en la Tarde de 2 pm a 5 pm.

4.12.1.5. No se definirá hora específica de recolección.

4.12.1.6. La hora máxima para realizar la recolección es 5:30 pm.

#### **4.12.2. Recolección a petición**

4.12.2.1. Toda solicitud de recolección en la modalidad “a petición” se debe realizar en el horario de 8 am y 5 pm del día anterior a la prestación del servicio.

4.12.2.2. La solicitud debe ser enviada por el ejecutivo de cuenta, profesional comercial, puntos de venta o aliados, mediante correo electrónico. Se debe diligenciar en el formato de solicitud de recolección PR-OP-TR-014-FR-002 especificando claramente las características de los envíos a recoger. (Dirección de recolección, Clase de envío, Cantidad, Peso, Franja horaria, Contacto) con el objetivo de asignar los recursos adecuados.

4.12.2.3. El supervisor de transporte deberá confirmar la programación del servicio el mismo día de la solicitud mediante correo electrónico.

4.12.2.4. En caso de presentarse novedades en el servicio, deberán informarse al ejecutivo de cuenta, profesional comercial, puntos de venta o aliados mediante correo electrónico y llamada telefónica en tiempo real por parte del supervisor de transportes.

#### **4.12.3 Novedades en la recolección**

A continuación se relacionan las novedades que se pueden presentar en el transcurso de la actividad y deben reportarse en el formato de planilla de recolección:

- Entidad / oficina cerrada al momento de realizar visita.
- Entidad / oficina Sin correspondencia lista para recoger
- Entidad / oficina no impone envíos.

Se debe realizar segundo intento de recolección, una vez terminado el recorrido diario y sujeto a disponibilidad de tiempo de acuerdo al horario de trabajo.

#### **4.13 Uso de precintos**

4.13.1 Las funciones principales de los precintos y candados son evidenciar si el compartimiento o embalaje fue abierto o violentado, dar seguridad a la carga y cerrar el precinto o embalaje.

4.13.2 Las características generales de un dispositivo de seguridad es que debe ser suficientemente fuerte como para no romperse accidentalmente, al abrirse debe quedar destruido (en caso de precinto), debe ser difícil de imitar e individualmente identificable y el diseño debe ser tal, que se puede visualizar que está bien cerrado.

4.13.3 Para garantizar la integridad de los precintos que se adquieren y son empleados en la operación compras es el responsable de adquirir los precintos de seguridad con proveedores confiables; dando cumplimiento a los procedimientos de control establecidos para la gestión y control de proveedores críticos.

4.13.4. El tipo de precinto a utilizar en el transporte de envíos, son:

- De correa: recinto plástico ajustable, con inserto metálico de acero inoxidable.
- De botella: Dispositivo mecánico, fabricado en acero al carbón galvanizado y plástico, cuyo objetivo es bloquear y señalizar; es un sello de alta seguridad que cumple con los criterios de la ISO 17712.

Servicios Postales Nacionales, para sus rutas de transporte urbano de distribución utiliza candados. Para las rutas nacionales y regionales de transporte entre COR's y CO, Aeropuerto y Bodegas de San Cayetano, utiliza precintos de Botella.

4.13.5. Los precintos de alta seguridad los solicita al área de almacén por correo electrónico el Profesional de Transporte, quien a su vez es el responsable de su custodia y manejo.

4.13.6. Los precintos de alta seguridad se deben guardar en un dispositivo o en un lugar bajo llave. Solamente se podrán extraer los precintos del inventario cuando se requieran para ser colocados a un vehículo y esta asignación del precinto se deberá realizar de forma aleatoria.



4.13.7. Todo movimiento de precintos se debe registrar en el Formato Control y Entrega de Precintos PR-OP-TR-011-FR-001.

4.13.8. Conciliar mensualmente los precintos físicos con el formato Control y Entrega de Precintos PR-OP-TR-011-FR-001. Si cotejado el inventario se encuentran faltantes de precintos, el Profesional de Transporte deberá comunicar los números de los precintos desaparecidos a Seguridad Postal.

4.13.9. Sólo el Supervisor de Transportes tiene permitido distribuir precintos a los Conductores o Auxiliares y solo el Supervisor de Seguridad Postal está autorizado para verificar la correcta instalación del precinto en la puerta de los vehículos.

4.13.10. Se debe entregar al conductor un precinto adicional para las rutas nacionales, que será utilizado en caso de ser objeto de inspección por parte de la autoridad competente, obligando a cierre del vehículo con un nuevo precinto.

4.13.11. El supervisor de Seguridad Postal deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Verificar la correcta instalación del precinto.
- Asegurarse de que la persona bajo la cual quedará la custodia de la carga (Ejemplo: responsable operador portuario, transportador terrestre, Agencia de carga, operador Aeroportuario, etc.), firme de conformidad la entrega de la carga.
- Validar el número de precinto registrado en la documentación de la operación.
- Constatar la correspondencia existente entre el precinto instalado en origen y el precinto roto en destino, una vez se ha cumplido con la operación de transporte de la carga.

4.13.12 cuando el profesional y/o Auxiliar de proyectos solicite por correo electrónico al proceso de Transporte la entrega de precintos a clientes corporativos, el supervisor del CORRA asignará los precintos para el cliente dejando registro en el Control y Entrega de Precintos y en la Planilla de entrega, la cual deberá retornar firmada con el recibido por parte del cliente.

#### **4.14 Parada en el aeropuerto**

4.14.1. En la parada, el Transportista vehículo o Auxiliar operativo deben verificar las piezas postales y manifiestos que correspondan a ese Aeropuerto.

4.14.2. El Transportista vehículo o Auxiliar operativo debe recoger las piezas postales del Aeropuerto que van para la regional de destino u otro Centro Operativo próximo, con el Manifiesto de Despacho y Salida de transporte respectivo.

4.14.3. El documento Manifiesto de Despacho y Salida de transporte debe ser recogido por el Transportista vehículo o Auxiliar operativo junto con la guía aérea que ampara la respectiva carga.

#### **4.15 Validación y radicación de facturas del proveedor**

4.15.1. El proveedor debe radicar la facturación de los servicios prestados a la Entidad, de acuerdo a su tipo de gestión.

- Facturación de servicios fijos o primarios: es el cobro por la prestación del servicio transporte requerido para la operatividad de acuerdo con la planeación y proyección del recurso operacional según los niveles de movilización que determinan la capacidad, frecuencia y valor de cada ruta, tarifas establecidas en el contrato de cada proveedor.
- Facturación de servicios suplementarios: Es el cobro de la prestación de servicios diferentes del transporte primario, por lo tanto, son servicios sujetos a la necesidad operativa y/o aumento de oferta y demanda diaria, según los requerimientos de la entidad, los cuales pueden estar por fuera de las rutas, con una frecuencia diferente a las establecidas o que se requiera para apoyar alguna ruta incrementando la capacidad de transporte.

Se presentan dos tipos de servicios suplementarios:

- Adicionales: son aquellos que se solicitan para apoyo de las rutas primarias y deben ser solicitados por los Profesionales Regionales, a la Jefatura Nacional de Transportes quien da la aprobación previa a la prestación del servicio, estos servicios ya tienen unas tarifas definidas en el contrato de cada proveedor.



- Especiales: Son servicios adicionales que tienen la particularidad que son transporte de punto a punto para clientes particulares, para estos servicios, se debe solicitar mínimo 3 cotizaciones a los proveedores contratados, con el fin que el Profesional de Transporte las coteje entre sí, seleccionando el que cumpla con los criterios de trayecto, tiempos solicitados y menor costo.

- Facturación de servicios variables: Es el cobro de la prestación de servicio de entrega a destinatario final de las piezas postales en los municipios asociados a la regional y su pago se realiza por unidad gestionada, de acuerdo con las tarifas definidas por contrato; la información de los volúmenes de envíos gestionados será generada por el SIPOST y se informará a cada proveedor para su validación junto con el profesional de la regional, esta se realiza de forma mensual y finalmente radican la correspondiente facturación.

4.15.2. La Jefatura Nacional de Transportes es responsable de validar y certificar la gestión realizada por cada proveedor, validando los soportes Informe SIPOST, Salle Terrestre y Aéreo, Planeador de Rutas e Informe de Seguimiento que realiza el Centro de Control Operativo.

4.15.3. La información será consolidada por cada profesional regional con los soportes correspondientes y centralizada en Bogotá, para su validación por parte de la Jefatura Nacional.

4.15.4 La Gerencia de Supervisión de Contratos revisa, coteja y valida la información de los servicios y los valores detallados de cada uno, previos a la radicación de las facturas; así como puntea los soportes y aprobaciones correspondientes de acuerdo con el tipo de servicio, para finalmente certificar los valores de factura por cada uno de los servicios prestados.

4.15.5. El proceso de radicación y pago de las facturas se debe realizar de acuerdo con el procedimiento Cuentas por Pagar PR-FI-015 de la Entidad.

#### **4.16 Planeación del Procedimiento**

4.16.1 La planeación del procedimiento Gestión de transporte debe estar alineada con la planeación estratégica, la cual debe elaborarse anualmente.

4.16.2 La Vicepresidencia de Operaciones debe establecer la frecuencia de la presentación de informes de la Jefatura Nacional de Transporte.

4.16.3 El Jefe Nacional de Transporte es responsable de la supervisión integral del procedimiento y sus indicadores.

4.16.4 Es responsabilidad del proceso de Transporte elaborar, analizar y realizar los cambios en los indicadores diseñados en la planeación estratégica.

### **5. REFERENCIA NORMATIVA**

[Ley 30 de 1986 Ministerio de Salud](#)

[Ley 1369 del 30 diciembre de 2009 Colombia TIC](#)

[Resolución CRC 3038 de 2011 “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios. Postales”](#)

[Resolución 3095 de 2011 “Por medio de la cual se definen los parámetros y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega”.](#)

[Manual de encomiendas postales UPU](#)

[Decreto 1079 de 2015 del Ministerio de Transportes, \(sección 8\)](#)

[Manual de envíos de correspondencia](#)

[Norma Técnica Colombiana 1692](#)

[Reglamentación de Mercancías Peligrosas IATA](#)

[Estándar Internacional de Seguridad BASC - 5.0.1 numeral 2. Inspecciones a las unidades de transporte de carga \(ULD\); 2.3 prevención de contaminación cruzada; 2.4 Integridad de las unidades de carga y unidades de transporte de carga; 2.5 Seguridad en el proceso de manejo de la carga; 2.6 Sellos de seguridad; 2.7 Control de ruta; 3.3 Procesamiento de información y documentos de la carga; 3.5 Discrepancias en la carga](#)



[ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, numeral 7.1.3 Infraestructura; 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición; 8.1 Planificación y control operacional; 8.5.2 Identificación y trazabilidad.](#)

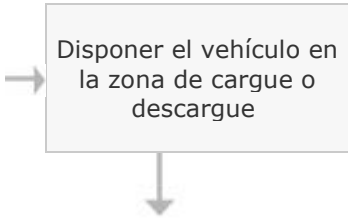
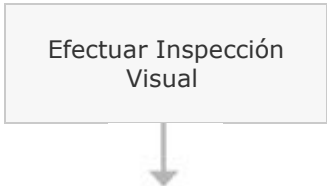
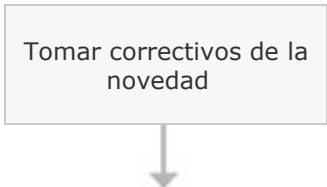
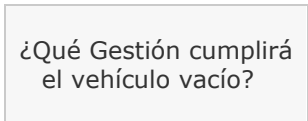
## 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS





CÓDIGO	TÍTULO
CP-OP-001-FR-006	<a href="#">Manifiesto de Despacho</a>
CP-SP-001-FR-006	<a href="#">Control Rutas Porteria Vehicular</a>
PR-OP-TT-011-FR-001	<a href="#">Planilla para la Imposición de Envíos</a>
PR-OP-TR-005-FR-001	<a href="#">Planilla de Entregas.</a>
PR-OP-TR-014-FR-003	<a href="#">Control Planilla de Recolección</a>
CP-SP-001-FR-003	<a href="#">Inspección a Carga de Vehículos</a>
PR-OP-TR-007-FR-002	<a href="#">Acta de Salida</a>
PR-OP-TR-009-FR-001	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
PR-OP-TR-011-FR-001	<a href="#">Control y Entrega de Precintos</a>
PR-OP-004	<a href="#">Control de Servicio No Conforme</a>
PR-OP-TR-014-FR-002	<a href="#">Solicitud de Recolección</a>
PR-OP-LI-001-FR-002	<a href="#">Carta Pago de Tributos</a>
IN-OP-DI-003-FR-001	<a href="#">Sticker de Devolución</a>
PR-OP-TR-014-FR-004	<a href="#">Planilla Devolución de Envíos</a>
PR-OP-DI-001-FR-002	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a>
PR-GC-VT-002-FR-003	<a href="#">Guía SIPOST</a>
CP-SI-001-FR-001	<a href="#">Acta de Reunión</a>
PR-OP-TR-014-FR-005	<a href="#">Salle Terrestre y Aéreo</a>
PR-OP-TR-014-FR-006	11247
N/A	Informe SIPOST
N/A	Guía Aérea
N/A	Consignación del pago de los impuestos
N/A	Copia de la cédula de ciudadanía

N/A	Orden de Servicio SIPOST
N/A	Correo Electrónico

## 7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

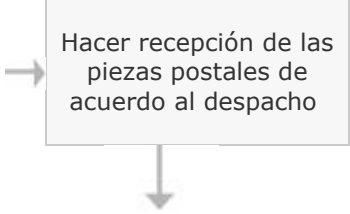
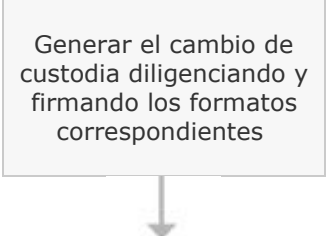
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO	INICIO		
2.	<div> <p>Verificar el ingreso autorizado de los vehículos y personal transportista a las instalaciones de los CO o COR de 4-72</p>  </div>	<p>Verificar autorización de ingreso de vehículos reportados por el contratista.</p> <p>Los camiones del contratista de transporte deben estar registrados por placa y ser verificados en portería para su ingreso, al igual que el personal transportista el cual debe mostrar carné con foto.</p> <p>TIPO: V</p>	Operador Seguridad Vigilante Transportista	<a href="#">Control Rutas</a> <a href="#">Porteria</a> <a href="#">Vehicular</a>
3.	¿Está el vehículo y el personal autorizado?	<p>¿Está el vehículo y el personal autorizado?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 5</p> <p>No: Continúa en actividad No. 4</p>		
4.	<div> <p>Informar al proveedor de transporte para que tome correctivos</p>  </div>	<p>Informar al proveedor de transporte la novedad presentada para que tome correctivos y reemplace el vehículo o personal, cuando se identifica que no cumple con las disposiciones requeridas.</p> <p>El proveedor debe en un término de 2 horas brindar el reemplazo del</p>	Operador Seguridad / Vigilante Supervisor de Transportes	<a href="#">Control Rutas</a> <a href="#">Porteria</a> <a href="#">Vehicular</a>



		vehículo o las medidas correctivas.  TIPO: A		
5.		El Transportista ubica el vehículo en zona de cargue o descargue, de acuerdo con prioridad.  TIPO: H	Transportista	
6.		Realizar inspección visual del vehículo, verificando la documentación y evitando contaminación cruzada o material no declarado, dejando evidencia en el Formato de Inspección a Carga de Vehículos  TIPO: V	Supervisor de Seguridad Postal	<a href="#">Inspección a Carga de Vehículos</a>
7.	¿Se detecta novedades para iniciar el cargue?	¿Se detecta novedades para iniciar el cargue?  Si: Continúa en actividad No. 8  No: Continúa en actividad No. 9		
8.		Informar al proveedor de transporte, para que realice las correcciones y proceder con el cargue  TIPO: A	Supervisor de Transportes	
9.	¿El vehículo tiene carga?	¿El vehículo tiene carga?  Si: Continúa en actividad No. 43  No. Continúa en actividad No. 10		
10.		¿Qué Gestión cumplirá el vehículo vacío?  1. Cargue para distribución entre	Transportista Auxiliar operativo COR o CO	


		CO Y COR: Continúa en actividad No. 11  2. Cargue para distribución urbana o zonas aledañas: Continúa en actividad No. 21  3. Preparación para recolección clientes, puntos de admisión y aerolíneas: Continúa en actividad No. 37		
11.	<div> <div>Generar el cargue de las Piezas Postales</div>  </div>	<p>Recibir las Piezas Postales o valijas, de acuerdo con el Manifiesto de despacho y Acta de salida, verificando peso y cantidad de cada una de las Piezas Postales.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista Auxiliar operativo COR o CO	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a>
12.	¿los envíos presentan alguna novedad?	<p>¿los envíos presentan alguna novedad?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 13</p> <p>No: Continúa en actividad No. 14</p>		
13.	<div> <div>Generar las actividades del control del servicio no conforme</div>  </div>	<p>Continuar con las actividades descritas en el procedimiento Control del servicio no conforme</p> <p>TIPO: A</p>	Transportista Supervisor de transportes	<a href="#">Control de Servicio No Conforme</a>
14.	¿El transporte por qué medio se realizará?	<p>¿El transporte por qué medio se realizará?</p> <p>Aéreo: Continúa en actividad No. 15</p> <p>Terrestre: Continúa en actividad No. 21</p>		
15.	<div>  <div>Realizar el cambio de</div> </div>	Firmar el Manifiesto de despacho y Acta	Transportista Supervisor de	<a href="#">Acta de Salida</a>



	<div> <div>custodia</div> <div>↓</div> </div>	de Salida ruta, para realizar desplazamiento a la aerolínea.  TIPO: H	transportes	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>
16.	<div> <div>Descargar y validar las Piezas Postales en la aerolínea</div> <div>↓</div> </div>	Realizar descargue de las piezas y punteo, de acuerdo con Manifiesto y generar guía con cantidad y peso de piezas por parte de la aerolínea.  TIPO: H	Transportista	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>
17.	<div> <div>Diligenciar y resguardar la copia del cambio de custodia</div> <div>↓</div> </div>	Firmar y recibir copia de la guía para archivo, la cual se entregará al supervisor una vez retorne al CO o COR.  TIPO: H	Transportista	<a href="#">Manifiesto de Despacho</a>
18.	¿Es incautado algún envío por la Policía Aduanera?	¿Es incautado algún envío por la Policía Aduanera?  Si: Continúa en actividad No. 19  No. Continúa en actividad No. 20		
19.	<div> <div>Garantizar el diligenciamiento del Acta de incautación</div> <div>↓</div> </div>	Realizar el correspondiente registro en el Acta de Incautación de los envíos de aquellos que presentaron la novedad, para entregar al supervisor y realizar la actualización de su trazabilidad en el sistema SIPOST.  TIPO: H	Transportista Supervisor de transportes	Acta de Incautación
20.	<div> <div>Recibir el despacho en el Aeropuerto.</div> <div>↓</div> <div>→</div> </div>	Recoger el despacho aéreo en el Aeropuerto destino, dejando el soporte de la guía aérea de la aerolínea y firmando el Manifiesto de despacho. Realizar	Transportista	<a href="#">Manifiesto de Despacho</a> Guía Aérea


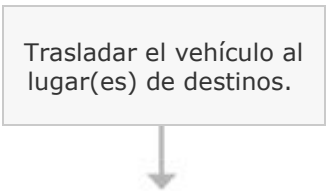


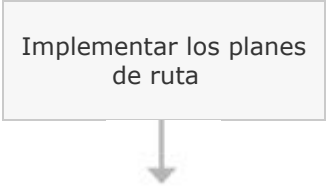
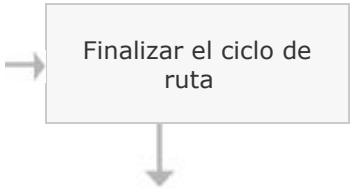
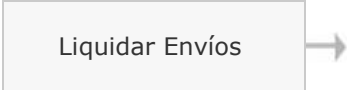
		<p>desplazamiento con el despacho al CO o COR correspondiente.</p> <p>Continúa 47</p> <p>TIPO: H</p>		
21.		<p>Para el caso de cargue a CO y COR:</p> <p>Recibir por parte del CO O COR (captura) a Transportes el Manifiesto de despacho, verificando peso y cantidad de cada una de las piezas postales.</p> <p>Para el caso de cargue a sector:</p> <p>Recibir por parte del CO O COR (captura) el cargue a cartero, verificando peso y cantidad de cada uno de los envíos.</p> <p>TIPO: H</p>	Auxiliar Logístico	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>
22.		<p>Para el caso de cargue a CO y COR:</p> <p>Firmar el Manifiesto de despacho y Acta de salida, para realizar desplazamiento al vehículo y efectuar el cargue.</p> <p>Para el caso de cargue a sector:</p> <p>Firmar el cargue a cartero para realizar desplazamiento al vehículo y efectuar el cargue.</p> <p>Nota: El área de Seguridad debe verificar los envíos físicos frente a los relacionados en el Manifiesto de</p>	<p>Transportista</p> <p>Auxiliar Operativo</p> <p>Supervisor de transportes</p> <p>Supervisor de seguridad Postal</p>	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a>

		<p>despacho, el cual será firmado por el supervisor postal.</p> <p>En caso que el transportista no presente el manifiesto con la firma de visto bueno por parte del proceso de Seguridad, no podrá realizar la salida del Vehículo.</p> <p>Si Seguridad identifica alguna novedad, debe realizar el correspondiente informe.</p> <p>TIPO: H</p>		
23.	<div>Cargar el vehículo con las Piezas Postales</div> 	<p>Cargar la pieza postal en el vehículo según tamaño, peso y condiciones para su transporte, teniendo en cuenta las paradas que debe realizar.</p> <p>Firmar el Manifiesto de despacho, Acta de salida (cuando es destino Nacional, y Cargue a cartero cuando es urbano) para realizar desplazamiento según el destino.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista Auxiliar logístico	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de Despacho</a>
24.	<div>Controlar y asignar los precintos de seguridad.</div> 	<p>Una vez recibidos los precintos por parte del área de Almacén, se guardan y mantiene bajo llave.</p> <p>Si para el cierre del camión se requieren precintos de seguridad, el Supervisor los asigna de forma</p>	Supervisor de Transporte	<a href="#">Control y Entrega de Precintos</a>

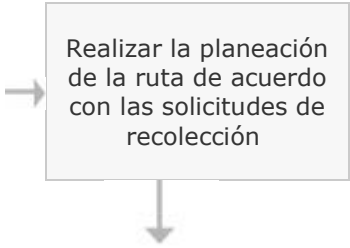
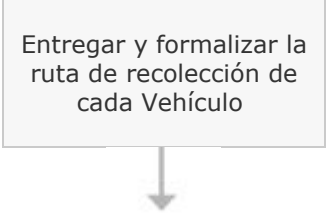
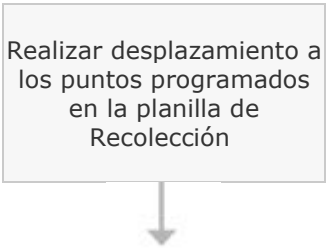
		<p>aleatoria, con el fin de prevenir su posible duplicidad, dejando registro de su asignación en el formato Control y Entrega de Precintos, para efectos de mantener su trazabilidad.</p> <p>TIPO: H</p>		
25.	<div> <div>Realizar el cierre de Furgón y colocar precintos (cuando se requiera)</div>  </div>	<p>Realizar el cierre de las puertas del vehículo colocando el precinto asignado y si se requiere, el respectivo candado para destinos nacionales, dejando registro del precinto en los formatos Manifiesto de despacho y Acta de salida.</p> <p>Se debe colocar el precinto cola de ratón para las rutas del aeropuerto y clientes que lo requieran, para lo cual se deben cerrar las puertas traseras del vehículo y colocar el precinto, introduciendo el cable por la manija de la chapa.</p> <p>Luego se inserta el cable en la ranura del precinto, halando el extremo del cable tan firme como sea posible sin dejar ningún espacio entre la manija y el sello, evitando así que las cerraduras de las puertas sean manipuladas en el trayecto.</p> <p>En el caso de</p>	Supervisor de Transporte Transportista	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a>




		<p>rutas nacionales, se instala el precinto de botella, cerrando las puertas traseras del vehículo y colocando el precinto, introduciendo el metal por la chapa de la puerta y el otro extremo se asegura con la tapa del precinto.</p> <p>Para destino urbano o aledaño se garantizará el manejo de candado de seguridad cuya manipulación se realizará por parte del transportista.</p> <p>TIPO: H</p>		
26.	<div>Verificación del Precinto</div> 	<p>Verificar la correcta instalación del precinto y el registro del número en el Manifiesto de despacho y Acta de salida. Reportar el No. del precinto al CO o COR destino por medio telefónico.</p> <p>(No aplica para rutas urbanas).</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor Seguridad Postal	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a>
27.	¿La ruta es insegura o de alto riesgo?	<p>¿La ruta es insegura o de alto riesgo?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 28</p> <p>No: Continúa en actividad No. 29</p>		
28.	<div>Solicitar acompañamiento de escolta para realizar el desplazamiento</div> 	<p>Solicitar refuerzo de escolta a Seguridad o a la Policía Nacional, dejando constancia en el Manifiesto de despacho.</p>	Supervisor de Transportes Profesional de Seguridad	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>


		TIPO: A		
29.		<p>Diligenciar el Formato Control de Rutas Porteria Sur, con la información de la placa, el destino, nombre conductor e información de la carga (cuando aplique)</p> <p>TIPO: V</p>	Guarda de Seguridad	<a href="#">Control Rutas Porteria Vehicular</a>
30.		<p>Realizar el desplazamiento a la zona y ubicar el punto de entrega registrado en el formato Guía Sipost.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	<a href="#">Guía SIPOST</a>
31.	¿La entrega es urbana?.	<p>¿La entrega es urbana?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 32</p> <p>No: Continúa en actividad No. 43</p>		
32.		<p>Recibir documentación correspondiente y entregar la pieza postal al destinatario, solicitando firma de recibido en la Guía, en caso de ser un envío internacional entrante que supere los dos kilos y genere impuesto, debe solicitar y verificar los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Pago de Tributos firmada</li> <li>- Consignación del pago de los impuestos</li> <li>- Copia de la cédula de ciudadanía.</li> <li>- En caso de ser un tercero, se solicita el comunicado donde el destinatario lo</li> </ul>	Transportista	<p><a href="#">Carta Pago de Tributos</a>  <a href="#">Guía SIPOST</a>            Consignación del pago de los impuestos</p> <p>Copia de la cédula de ciudadanía</p>

		<p>autoriza y copia de la cédula de ciudadanía del autorizado y del destinatario.</p> <p>TIPO: H</p>		
33.	<p>¿Se presentan novedades en el desplazamiento?</p>	<p>¿Se presentan novedades en el desplazamiento?</p> <p>Si: Continúa en actividad No.34</p> <p>No: Continúa en actividad No. 35</p>		
34.	<p>Implementar los planes de ruta</p> 	<p>Aplicar lo establecido en el numeral 4.11 Análisis Riesgo de Ruta y planes de Contingencia del presente documento</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	
35.		<p>Una vez realizada la gestión de entrega de los envíos, se debe remitir al CO ó COR y entregar los formatos de Guías (pruebas de entregas) al Gestor junto con las piezas postales no entregadas las cuales deben presentar el Sticker de devolución debidamente. Estas piezas no entregadas se deben relacionar en la Planilla devolución</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	<a href="#">Guía SIPOST</a> <a href="#">Planilla</a> <a href="#">Devolución de Envíos</a> <a href="#">Sticker de Devolución</a>
36.	<p>Liquidar Envíos</p> 	<p>Realizar la liquidación en SIPOST de los envíos gestionados y devueltos.</p> <p>En caso de generarse la primera devolución se debe cargar para un segundo</p>	Auxiliar Logístico del Gestor	<a href="#">Cambio de Custodia Sector</a> <a href="#">Distribución SIPOST</a>

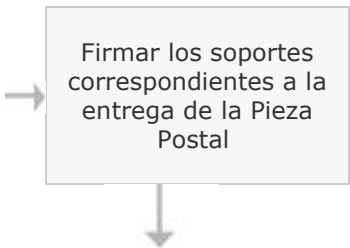
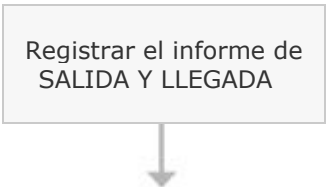
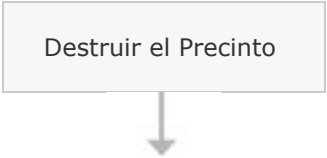


		<p>intento al siguiente día hábil, en caso de ser la segunda devolución, se debe generar el cambio de custodia al CO ó COR a través de sistema SIPOST, relacionando cada uno de los envíos, y firmando la persona que entrega y la que recibe.</p> <p>TIPO: H</p> <p>Continúa en actividad No. 47</p>		
37.		<p>Planear la ruta de recolección de acuerdo con las frecuencias acordadas en los contratos y peticiones de Soporte / cliente corporativo PQR – correo, Ejecutivos de Cuenta.</p> <p>TIPO: P</p>	Supervisor Transportes	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
38.		<p>Imprimir y entregar la planilla de recolección diaria al Transportista de cada ruta.</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor de transportes Auxiliar Logístico rol Transportes	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
39.		<p>Recibir la planilla de recolección y realizar desplazamiento a la zona ubicando el punto de recolección (punto de venta, Cliente Corporativo), una vez es autorizada la salida por parte de seguridad del CO ó COR.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
40.		<p>Recibir de la entidad, punto de venta o aerolínea, la siguiente documentación:</p>	Transportista	<a href="#">Manifiesto de Despacho</a> <a href="#">Planilla para la Imposición de Envíos</a> Orden de

		<p>- La Planilla de imposición de envíos u orden de servicio SIPOST (para Entidades).</p> <p>- El Manifiesto de despacho (Si el recibo de documentación es en saca, verificar que cuenten con marbete y precinto, para el caso de los puntos de ventas).</p> <p>- Guía aérea, para cuando se realiza la recolección en aerolínea, se debe recibir y verificar con ella, la cantidad y peso de los envíos.</p> <p>TIPO: H</p>		<p>Servicio SIPOST</p> <p>Guía Aérea</p>
41.	¿Hay diferencias en envíos relacionados y físicos?	<p>¿Hay diferencias en envíos relacionados y físicos?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 42</p> <p>No: Continúa en actividad No. 43</p>		
42.	<p>Ingresar e informar las novedades presentadas en la recolección</p> 	<p>Registrar en Planilla de recolección diaria las novedades presentadas en la ruta de recolección.</p> <p>Informar al Supervisor la novedad para el envío de otro vehículo o instrucciones a seguir.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
43.	 <p>Ingresar el vehículo al CO o COR en la zona de descargue</p> 	<p>Finalizar el circuito y acercarse al CO o COR asignado y disponer el vehículo para realizar el descargue.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista	

44.	<div> <div>Verificar el Precinto</div>  </div>	<p>Verificar que el No. de precinto con el cual se sellaron las puertas coincida con el Acta de salida del punto de origen, al momento de la apertura de las puertas.</p> <p>TIPO: V</p>	Supervisor de Transporte Supervisor de Seguridad Postal	<a href="#">Acta de Salida</a>
45.	¿Se detectan diferencias en el No. de precinto?	<p>¿Se detectan diferencias en el No. de precinto?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 46</p> <p>No: Continúa en actividad No. 47</p>		
46.		<p>Reportar a seguridad Postal y al CCO, quienes tomarán las medidas respectivas.</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor de Transportes Supervisor de Seguridad postal	Correo Electrónico
47.		<p>Cuando la entrega de piezas postales sea producto de la Recolección diaria:</p> <p>Descargar las piezas postales del vehículo, entregando la Planilla de recolección diaria al auxiliar logístico asignado, como soporte de recolección. En la Entrega de las piezas postales debe estar presente un funcionario de Admisión quien firmará el soporte de entrega de estas piezas postales por parte del transportista.</p> <p>Cuando la entrega de piezas postales sea</p>	Transportista Auxiliar Logístico Supervisor Seguridad Postal	<a href="#">Acta de Salida</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a> <a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a> Guía Aérea

		<p>producto de despachos entre CO ó COR:</p> <p>Entregar las piezas postales al Auxiliar logístico del CO, junto con el Manifiesto de despacho firmados, validando el precinto relacionado en el Acta de salida y en el Manifiesto frente al precinto físico en las puertas del furgón del vehículo.</p> <p>Cuando la entrega de piezas postales sea producto de recolección en Aerolínea:</p> <p>Realizar descargue de las piezas y punteo de acuerdo con el Manifiesto de carga (cantidades y peso relacionadas por parte de la aerolínea )</p> <p>TIPO: H</p>		
48.	¿La información registrada corresponde a lo físico entregado?	<p>¿La información registrada corresponde a lo físico entregado?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 50</p> <p>No: Continúa en actividad No. 49</p>		
49.		<p>el Supervisor, informa a los procesos que competen las novedades identificadas para la toma de acciones correctivas.</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor de Transportes	Correo Electrónico

50.		<p>Firmar la planilla de recolección, constatando que está acorde lo entregado con lo registrado.</p> <p>TIPO: H</p>	Transportista Auxiliar Logístico	<a href="#">Planilla de Recolección Diaria</a>
51.		<p>Al finalizar el descargue y la entrega al CO o COR se debe diligenciar el Salle Terrestre y Aéreo, registrando la hora de salida y de llegada, así como los servicios realizados durante el día.</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor de transportes	<a href="#">Salle Terrestre y Aéreo</a>
52.		<p>Realizar la destrucción del Precinto rasgando su código de barras, luego de ser retirado de donde se encontraba instalado.</p> <p>Recolectar los precintos utilizados para su correspondiente entrega al área de Servicios Generales, mediante formato acta de reunión</p> <p>TIPO: H tiempo de las actividades 2 a 52: 1 dh</p>	Supervisor de Transportes	<a href="#">Acta de Reunión</a>
53.	Fin	Fin		

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGÍA SIPOC

[SIPOC Gestión de Transporte](#)

## 9. SOFTWARE Y HARDWARE

SIPOST-Equipo de Computo-Escáner-Lector de Código de Barras-Impresora.

## 10.RESUMEN DE ACTIVIDADES

NÚMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS				
Tipo de Actividad	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar (A)
	1	29	4	4
Tiempo (dh)	El total de las actividades tiene una duración de 1 dh. Los tiempos de entrega de los servicios están sujetos a la promesa de venta dada por el comercial al cliente y a la matriz de destino.			

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

QUE SE CONTROLA	DONDE Y COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO SE CUMPLE EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Piezas Postales	Verificar en forma visual que la recepción, descargue, manipulación y entrega de las piezas postales se realiza de acuerdo a condiciones de seguridad mínimas (peso, precinto, cantidad)	Todas las piezas postales cerradas y marcadas con marbete y precinto para el caso de sacas y contenedores	Registrar la novedad de acuerdo al procedimiento Control de Servicio No Conforme. Realizar ajuste de la novedad encontrada buscando que el flujo normal del envío continúe.	Reporte No Conformidades del servicio	Supervisor (Rol Transporte Terrestre)
Vehículos y Conductores	Verificar la documentación de los vehículos y conductores antes de autorizar el cargue de los envíos o piezas postales.	Todos los documentos deben estar acorde con la documentación requerida	Enviar informe vía correo electrónico a Counter del proveedor de transportes informando los aspectos que debe corregir. Enviar informe vía correo electrónico a Counter del proveedor de transportes informando los aspectos que debe corregir. Solicitar el cambio o reposición del vehículo.	Formato de Inspección a Carga de Vehículos	Supervisor de seguridad Postal
Firmas	Al registrar el cargue y cambio de custodia a distribuidor verificar visualmente dentro del registro de firmas	Las firmas de las personas deben ser legibles	Si existen inconsistencias a la falta de firmas se debe buscar la firma para una adecuada identificación.	Planilla de entrega, Manifiesto de despacho, Planilla de recolección, Acta de salida	Auxiliares logísticos y Supervisores (Rol Transporte)
Fecha	Al registrar el cargue y el cambio de custodia a distribuidor verificar visualmente dentro del registro las fechas registradas.	La fecha del cambio de custodia debe corresponder al día	Si no corresponde se debe cambiar la planilla de entrega y ajustarla	Planilla de entrega	Auxiliares logísticos y Supervisores (Rol Transporte)
Estado físico de los precintos	En el punto de partida y en el punto de destino	Los precintos no deben presentar averías ni faltantes de los mismos en las sacas	Reportar por correo electrónico al punto de origen y verificar el contenido	Documento de verificación de contenido y correo electrónico	Profesional de Seguridad Postal
Destrucción de los precintos luego de inspeccionar estado, en punto de llegada	En el punto de llegada al cortar el precinto, agrupándolos en un lugar seguro para la posterior entrega	Realizar la entrega al área de servicios generales para la correcta disposición	No se deben votar a la basura. Se debe realizar una entrega formal al área de servicios generales para que realice la adecuada disposición final	Acta de destrucción de precintos	Profesional de Transporte

## 8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
1	02/Oct/2018	Condiciones Generales	se incluye en las condiciones generales que las planillas de recolección se revisan aleatoriamente de manera diaria
1	02/Oct/2018	Condiciones Generales	Se redacta nuevamente el numerales 4.1.3 y 4.1.4 donde se especifica que se hace una verificación visual a una muestra de vehículos diariamente, hasta completar el 100% al finalizar el mes
1	02/Oct/2018	condiciones Generales	Se incluyen los análisis de riesgo de ruta y planes de contingencia
1	31/Dic/2018	Condiciones generales	En el numeral 4.3.1 se corrigen los pesos máximos permitidos de acuerdo con el servicio del portafolio
1	31/Dic/2018	Descripción del contenido	Se hace aclaración que el formato control de rutas portería sur aplica únicamente para la ciudad de Bogotá, dirección general
2	06/Mar/2019	Condiciones Generales	Se incluye un numeral relacionado con mercancías peligrosas 4.5
2	06/Mar/2019	Condiciones Generales	Se realiza un ajuste a los causales de devolución de los envíos donde se eliminan los controles de calidad
3	26/Jun/2020	Condiciones Generales	4.1 Seguridad y documentación de vehículos: •Se actualizó el numeral 4.1.3 con la inspección a las unidades de carga realizada por el proceso de Seguridad Postal, diariamente antes de iniciar el cargue. Y se definió el formato de Inspección a Carga de Vehículos CP-SP-001-FR-003. •Se elimina el numeral 4.1.4 debido a que en el numeral anterior (4.1.3) se establece el formato definido para la revisión de esos puntos. •Se actualiza el numeral 4.1.5 con el formato definido y aclarando quien es el responsable de informar al contratista. •Se actualizan los numerales 4.1.10 y 4.1.11 con la recomendación de accionar el botón de pánico y se definió que la Torre de Control debe informar a la Dirección Nacional de



		<p>Seguridad Postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En el numeral 4.1.14 se eliminan las descripciones de Empalme Cambio de Conductor de los lugares o detenciones autorizadas y se incluyeron los tiempos máximos de paradas en ruta.</li> <li>•Se eliminan los numerales 4.1.16 y 4.3.3 debido a que en el numeral 4.13 se describe todo lo relacionado con los precintos.</li> <li>•En el numeral 4.1.17 se incluye el responsable de la revisión aleatoria de las planillas de recolección y el formato establecido para el control.</li> </ul> <p>•En el numeral 4.2 se amplió la descripción del responsable de realizar cada actividad.</p> <p>4.3. Protocolo de Admisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se mejora la redacción y se unifican los numerales 4.3.1 y 4.3.4</li> <li>•Se complementa el numeral 4.3.2 con la aclaración del que el proceso de transporte puede devolver al remitente un envío que no cumpla con las condiciones de embalaje.</li> <li>•Las condiciones del numeral 4.6 Estado de la Pieza Postal se incluyen dentro de los protocolos de admisión (4.3.1, 4.3.2)</li> </ul> <p>4.4. Manipulación de las Piezas Postales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se eliminó el numeral 4.4.6 debido a que siempre debe haber un responsable de la recepción en los centros operativos.</li> <li>•En el numeral 4.4.8 se incluye el personal encargada de realizar y recibir Manifiestos de despacho.</li> <li>•En el numeral 4.4.9 se actualizó el personal al cual se le deben informar las novedades de peso.</li> <li>•Los numerales 4.4.11, 4.4.12 y 4.4.14 se unificaron.</li> </ul> <p>4.13 Uso de precintos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se incluyeron los numeral 4.13.1, 4.13.2 y 4.13.3 que se relacionan con las Funciones, Características de los Precintos y formas de adquisición.</li> <li>• se amplía la descripción del tipo de precinto a utilizar en el transporte de envíos</li> <li>•Se actualizó el cargo de supervisor de transporte por profesional de transporte en el numeral 4.13.2, como responsable de la solitud, custodia y manejo de los precintos.</li> <li>•Se actualizó el formato utilizado para el control y entrega de precintos de los numerales 4.13.3 y 4.13.4. y se unificó el numeral 4.13.4 y 4.13.5 • se amplió la descripción del numeral 4.14.6 incluyendo la asignación de precintos de manera aleatoria. •Se actualizó el numeral 4.13.7 con los responsables de la entrega, imposición y verificación de los precintos.</li> <li>•Se actualiza la responsabilidad de la verificación del uso del precinto en el numeral 4.13.9</li> </ul> <p>•Se modificó el orden del numeral 4.15 Valijas Corra.</p> <p>•Se eliminó el numeral 4.6 para reorganizar sus descripciones dentro de los numerales 4.4 y 4.3.</p> <p>•Se actualizaron los horarios de salida de ruta del numeral 4.9</p> <p>•Se modificó el orden del numeral 4.12 Monitoreo de las rutas y se complementaron las condiciones de monitoreo, al numeral 4.10.</p> <p>•Se unificaron las condiciones de los numerales 4.16 Análisis Riesgo de Ruta y 4.17 Planes de Contingencia en ruta, agrupando las indicaciones según la tipología de riesgo y cómo actuar ante su materialización.</p>
--	--	---

			<p>•Se modificó el orden del numeral 4.10 Protocolo de Recolectores y se actualizaron las condiciones.</p> <p>•Se actualizó integralmente el numeral 4.19 Validación y radicación de facturas del proveedor, quedando en el numeral 4.15.</p>
3	26/Jun/2020	Documentos Referenciados	<p>Se eliminó el formato Reporte no conformidades del servicio, debido a que se relaciona el procedimiento Control de Servicio No Conforme.</p> <p>Se eliminaron los formatos Planilla Control Recolección de Usuario y Planilla de Relación de Valijas.</p> <p>Se reemplaza el formato Lista de Chequeo para Vehículos por el Formato de Inspección a Carga de Vehículos</p> <p>Se incluyen los formatos Acta de Incautación, Guía Aérea, Guía SIPOST, Informe SIPOST, SALLE terrestre y areo, Control Planilla de Recolección, Carta Pago de Tributos, Consignación del pago de los impuestos, Copia de la cédula de ciudadanía, Sticker de Devolución, Planilla de devolución, Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST, Orden de Servicio SIPOST, Planeador de Rutas, Correo Electrónico y Acta de Reunión.</p>
3	26/Jun/2020	Descripción del Contenido	<p>Actividad 2: se unifica con la actividad 3</p> <p>Actividad 7: se actualiza el formato a utilizar para la Inspección Visual de los vehículos y el responsable de su aplicación.</p> <p>Actividad 9: se incluye el responsable de desarrollar la acción</p> <p>Actividad 14: se actualiza el registro al procedimiento de Control de Servicio No Conforme</p> <p>Actividad 16: se incluyen los registros de Acta de Salida y Manifiesto de despacho.</p> <p>Actividad 20: se incluye el registro de Acta de Incautación.</p> <p>Actividad 21: Se incluyen los registros de Manifiesto de despacho y Guía Aérea.</p> <p>Actividad 22: se elimina al transportista como responsable de esta actividad y se elimina el Acta de Salida como registro.</p> <p>Actividad 23: se actualiza el cargo de Supervisor de seguridad Postal y se incluye el responsable de Auxiliar Operativo</p> <p>Actividad 26: se elimina al Agente Postal como responsable de esta actividad</p> <p>Actividad 27: se actualiza el cargo del Supervisor Seguridad Postal y se incluye la verificación del precinto.</p> <p>Actividad 29: se elimina el registro de Acta de Salida</p> <p>Actividad 30: se actualiza la actividad a Registrar la salida del vehículo, se modifica el cargo del Supervisor Seguridad Postal, se eliminan los registros Acta de Salida, Lista de Chequeo para Vehículos, Manifiesto de despacho y Planilla de Entregas y se incluye el Formato Control de Rutas Portería Sur.</p> <p>Actividad 31: se incluye el registro de la Guía Sipost</p> <p>Actividad 33: se unifica con la actividad 34, se elimina el registro de Planilla de Entregas. y se incluyen los registros Guía</p>

			<p>SIPOST, Carta Pago de Tributos firmada, Consignación del pago de los impuestos y Copia de la cédula de ciudadanía.</p> <p>Actividad 37: se incluye el registro de Guía SIPOST, Sticker de devolución y Planilla de Devoluciones</p> <p>Actividad 38: se incluye el registro Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</p> <p>Actividad 39: se elimina al Auxiliar Logístico rol Transportes como responsable de esta actividad y se elimina la Lista de Chequeo para Vehículos como registro</p> <p>Actividad 41: se elimina la Lista de Chequeo para Vehículos como registro</p> <p>Actividad 42: se incluyen como registros la Planilla para la Imposición de Envíos, Orden de Servicio SIPOST, Guía aérea y se elimina la Planilla de Relación de Valijas.</p> <p>Actividad 46: se actualiza el cargo Supervisor de Seguridad Postal y se incluye el registro acta de salida</p> <p>Actividad 48: se actualiza el cargo Supervisor de Seguridad Postal, se elimina el registro de Reporte de Novedades y se incluye como registro el correo electrónico.</p> <p>Actividad 49: se actualiza el cargo Supervisor de Seguridad Postal y se incluye el registro guía aérea</p> <p>Actividad 51: Se modifica la actividad a Reportar novedad al área implicada y se deja como registro el correo electrónico</p> <p>Actividad 52: se elimina al Agente Postal como responsable de la actividad</p> <p>Actividad 53: se elimina al Transportista como responsable de la actividad y se incluye el registro Salle Terrestre y Aéreo</p> <p>Actividad 54: se incluye el registro de Acta de reunión</p>
3	26/Jun/2020	Resumen de Actividades	Se actualizó la cantidad de actividades del flujo PHVA
3	26/Jun/2020	Control y seguimiento del procedimiento	Se actualizó el control de los vehículos y conductores con el nuevo proceso responsable y el formato para su ejecución.
3	26/Jun/2020	Definiciones	Se agrega la definición de Aerolínea.

**Observaciones:**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Viviana Carolina Esparza Meza <b>Cargo:</b> Profesional de Planeación (Rol SIG) <b>Fecha:</b> 26/Jun/2020	<b>Nombre:</b> Tania Kaburiba Gallardo Murcia <b>Cargo:</b> Profesional de Planeación (Rol SIG) <b>Fecha:</b> 29/Jun/2020  <b>Nombre:</b> Ana Milena Diaz Hernandez <b>Cargo:</b> Jefe Nacional de Transporte <b>Fecha:</b> 30/Jun/2020	<b>Nombre:</b> Alejandro Lara Buitrago <b>Cargo:</b> Director Nacional de Gestión Logística <b>Fecha:</b> 17/Jul/2020