



GESTIÓN OPERATIVA SOLICITUDES PQR.

CODIGO: PR-OP-006

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: 31/Ene/2020

EMISIÓN: 20/Jun/2014

1. OBJETIVO

Recibir, gestionar y dar respuesta a los requerimientos de información relacionados con solicitudes de clientes, identificando fallencias en el proceso de Gestión de la Operación y tomando acciones correctivas. Garantizando la respuesta oportuna al cliente y los modelos de seguimiento a proveedores.

2. ALCANCE

Aplica desde la solicitud de un requerimiento realizado por PQR a Nivel Nacional, la recolección de la información por medio del sistema SIPOST, Controles de calidad, Investigaciones de Seguridad Postal, etc; con el fin de suministrar respuesta de fondo al requerimiento y aplicar correctivos al interior del proceso de Gestión de la Operación a Nivel Nacional.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. DEFINICIONES

Acción de tutela: Es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley. La acción de tutela está reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

Avería: Daño, deterioro que sufre el envío.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15

Derecho de petición: Es un derecho que la constitución nacional, relacionado en el artículo 23, el cual ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Destinatario: Es la persona a quien va dirigido el envío postal.

Devolución: Es un envío que no puede ser entregado al destinatario por alguna de las causales existentes.

Devolución Irregular: Manifestación de inconformidad de las devoluciones de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad.

Devolución Regular: Verificación donde se identifica una labor realizada de manera óptima, eficiente y oportuna de la entrega de las devoluciones y/o la sustentación coherente y real de las devoluciones que no pudieron ser entregadas por parte del distribuidor.

Encaminamiento: Ruta por la que cursa un envío hasta su destino final.

Entrega Irregular : Manifestación de inconformidad de las entregas de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad.

Improcedente: Labor mal realizada por parte del distribuidor, ya que no entrego con éxito la devolución de los envíos y/o no cuenta con la sustentación coherente y real de las devoluciones que no pudieron ser entregadas

Pérdida: Es una consecuencia de una acción antisocial voluntaria (atentando, hurto, robo, etc.), o involuntaria. Ocasionando detrimento, perjuicio o menoscabo a persona u organización que la recibe y que no existe la posibilidad de recuperación

Petición : es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Esta puede ser presentada de forma escrita o verbal.

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.

Procedente : Labor realizada de manera óptima, eficiente y oportuna de la entrega de las devoluciones y/o la sustentación coherente y real de las devoluciones que no pudieron ser entregadas por parte del distribuidor

Prueba de entrega : Documento por medio del cual se certifica la entrega del envío a su destino.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Remitente: Es la persona que impone un envío postal.

Solicitud de información: Información solicitada por los clientes sobre el estado de los envíos, información general de la empresa, información del portafolio de productos y otros servicios en general.

Respuesta Inmediata: Respuesta a una solicitud que se gestiona y se da respuesta definitiva al cliente en el mismo día o como máximo al día siguiente.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o la inconformidad con algún aspecto de la infraestructura.

3.2. ABREVIATURAS

A: Actuar

CTP: Central de Tratamiento Postal.

CO: Centro Operativo

Dh: Día hábil

H: Hacer

P: Planear

PQR: Petición, Queja o Recurso

SIPOST: Sistema de Información Postal

SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.

V: Verificar

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Canal de Recepción y Respuesta de las Solicitudes Operativas de PQR

4.1.1 Todas las solicitudes de PQR dirigidas a la operación, deben remitirse por medio de los aplicativos definidos por la Entidad (SITC y/o CUN) a un único usuario asignado por el área de Control de Calidad.

4.1.2 Las solicitudes que se remitan a usuarios diferentes o a través de otros canales, no garantizan el cumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento.

4.1.3 Todas las solicitudes deben registrarse con el número de guía y/o planilla y una descripción concreta del requerimiento del cliente, a fin de facilitar la búsqueda de información y entendimiento del caso.

4.1.4 Todas las respuestas de las solicitudes de PQR, deben remitirse por medio de los aplicativos definidos por la Entidad (SITC y/o CUN) debidamente soportadas y una vez se haya realizado el correspondiente registro en SIPOST. Suministrando así el insumo necesario para dar respuesta al cliente.

4.1.5 El área de PQR realizará una única solicitud por caso y será responsabilidad del proceso operativo hacer seguimiento a los tiempos de respuesta. Evitando así la reiteración de las solicitudes por medios diferentes.

4.1.6 El tiempo Meta de respuesta de todas las solicitudes será 11 días hábiles, este podrá variar entre 9 y 26 días hábiles según la gestión a realizar para cada tipología relacionada en el Diagrama SIPOC del presente documento.

4.2 Conveniencia de un Control de Calidad en Terreno

Al momento de recibir la solicitud de información de un envío por parte de PQR, el analista de control de calidad debe identificar si el caso remitido requiere un control de calidad en terreno, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Solicitud de información	Acción a tomar	Control de Calidad en Terreno	
		SI	NO
Verificación de la Devolución	No aplica control de calidad en terreno, cuando se presenten los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrados de persona natural, cuando el predio no cuente con portería y estén debidamente sustentadas las razones en la trazabilidad o en el sticker de devolución. • Fuerza mayor: No se realiza control de calidad cuando están debidamente sustentadas las razones en la trazabilidad o en el Sticker de devolución • No reclamado: Por las características de gestión de entrega del envío (SPU) no es viable realizar el control de calidad. 		X
	Si aplica control de calidad en terreno para las demás causales de devolución (Rehusado, no existe, no reside, desconocido, dirección errada, no contactado, fallecido, apartado clausurado).	X	
Entrega irregular	Si la guía o prueba de entrega se encuentra digitalizada se procede a realizar un control de calidad en terreno.		
	De no encontrarse la guía se solicitará al área encargada la digitalización de la prueba de entrega o la ubicación del envío para completar la gestión con el subproceso operativo responsable.	X	
Gestión Operativa	No requieren control de calidad en terreno, dado que la búsqueda de información depende de los procesos operativos internos, en los siguientes casos:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de envío • Entrega del envío • Encaminamiento • Actualización de destino • Información del envío • Devolución del envío • Estado físico del envío (Mal estado, expoliación) 		X
Complemento de la Gestión	No requieren control de calidad en terreno, dado que la búsqueda de información depende de los últimos procesos del modelo operativo, en los siguientes casos:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de prueba de entrega • Reporte globalizado (devoluciones) • Liquidación del envío • Acta de Incautación Policía Nacional o Aduana 		X
Solicitudes del servicio	Solicitudes formales que envían los Clientes Corporativos o Entes de Control relacionados con incumplimientos, ejemplo:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de Recolección • Solicitud de planes de acción • Incumplimiento en el contrato • Otros 		X

4.3 Aplicación del Control de Calidad en Terreno

El supervisor en terreno debe identificar con base en la información suministrada que tema va a verificar en el lugar de destino, con el fin de tener claros los aspectos a validar y los resultados a los cuales debe llegar al finalizar su visita.

Tema a verificar	Aspectos que se verifican	Resultados	Descripción del Resultado
Causal de Devolución	Se verifica la procedencia, validando si se ejecutó de manera correcta la gestión del distribuidor o transportista.	Devolución Procedente	Labor realizada de manera óptima, y eficiente en la entrega de las devoluciones y/o la sustentación coherente y real de las devoluciones que no pudieron ser entregadas por parte del distribuidor
	<p>1. Dirección Errada o No Existe: Se verifica en el sector la dirección del envío y se informa el complemento de la dirección que hace falta, se realiza registro fotográfico como evidencia.</p> <p>Para el caso en que el cliente solicite control de calidad con envío físico, se realiza la entrega en caso de que sea improcedente la gestión del distribuidor.</p> <p>2. Rehusado, desconocido, fallecido, no contactado, No reside: Se indaga con una persona que reside en el predio si reconoce o distingue al destinatario del envío.</p>	Devolución Improcedente	Labor mal realizada por parte del distribuidor, ya que no entregó con éxito el envío y/o no cuenta con la sustentación coherente y real de las devoluciones que no pudieron ser entregadas
Entrega Irregular	Indaga con una persona que se encuentre en el predio, si se realizó efectivamente la entrega. (Verificación de firmas, sellos, dirección, etc).	Entrega Regular o Procedente	Labor realizada de manera óptima y eficiente de la entrega del envío
	<p>Si no se encuentra una persona en el predio que ayude a verificar los aspectos, se debe programar un segundo intento de visita para realizar el Control de Calidad.</p> <p>En dado caso que no se pueda establecer contacto en los dos intentos, se contactará al distribuidor o conductor para verificar la ruta registrada en el dispositivo móvil o GPS y duración, a fin de determinar un resultado y tomar las acciones correspondientes.</p>	Entrega Irregular o Improcedente	<p>Labor mal realizada por parte del distribuidor definiendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posible pérdida del envío • Envío entregado en otro lugar • Presunta falsificación de firmas

4.4 Recomendaciones del Control de Calidad en Terreno

Para la elaboración del informe de control de calidad en terreno, se deben mencionar todas las evidencias obtenidas y determinar un resultado, para la aplicación de las recomendaciones por parte del Subproceso responsable.

Cuando el control de calidad en terreno arroje un resultado de devolución o entrega, procedente y/o regular, no se deben describir recomendaciones, dado que la evidencia suministrada afirma que la Entidad y el proceso ejecutaron de manera adecuada los procedimientos internos.

Resultado Control de Calidad	Recomendación	Responsable	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Devolución Improcedente	<p>Se solicita retroalimentación sobre protocolos de entrega y verificación de direcciones al distribuidor o transportista encargado de realizar la gestión de entrega.</p> <p>Cuando se presente una reiteración por parte de un distribuidor se debe remitir al funcionario a descargos o solicitar desvinculación inmediata.</p>	El subproceso implicado en la gestión del envío (Transporte o Distribución)	3
Posible Pérdida de Envío	Se solicita al jefe inmediato del funcionario, remitirlo a descargos o iniciar el proceso de desvinculación inmediata. Colocar la constancia de pérdida o denuncia ante la autoridad competente y realizar la reliquidación del envío en SIPOST para adjuntar el soporte.	Subproceso responsable (Transporte o Distribución)	3
Envío entregado en otro Lugar	<p>Se indaga al distribuidor para identificar el predio donde entregó el envío. Se realiza al día siguiente acompañamiento en terreno al distribuidor para recuperar el envío entregado en otro lugar.</p> <p>Se recuperó el envío? SI: Proceder a la entrega y digitalizar la prueba de entrega en SIPOST NO: Colocar la constancia de pérdida o denuncia ante la autoridad competente y realizar la reliquidación del envío en SIPOST para adjuntar el soporte y el jefe del proceso debe remitirlo a descargos o solicitar desvinculación inmediata del distribuidor</p>	Sub proceso responsable (Transporte o Distribución)	3
Presunta Falsificación de Firma	Se solicita al jefe inmediato del funcionario realizar el procedimiento para descargos o solicitar desvinculación inmediata del distribuidor. Colocar la constancia de pérdida o denuncia ante la autoridad competente y realizar la reliquidación del envío en SIPOST para adjuntar el soporte.	Subproceso responsable (Transporte o Distribución)	3

4.5. Tiempo de respuesta a requerimientos de información de Control de Calidad

Los responsables de cada subproceso al interior de la Vicepresidencia de Operaciones, tienen definidos los siguientes tiempos de respuesta para atender los requerimientos del área de Control de Calidad.

Área solicitante	Tipo de Requerimiento (Tarea)	Área Responsable	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Control de Calidad Bogotá	Digitalización de la Guía y/o Reporte Globalizado (Documentos)	Guías Cumplidas	1
	Envío con Estado Admitido, Rechazado o Cancelado	Admisión	2 a 3
	Envío con cargue a cartero (Documentos)	Distribución	2 a 3
	Envío con cargue a cartero (Paquetería)	Transportes	2 a 3
	Envío mal liquidado	Distribución	1
	Envío sin admisión y con guía	Admisión y Distribución	5
	Colocar constancia de Pérdida o Denuncio ante autoridad competente y cargarlo a SIPOST	Admisión, Distribución, Paquetería y Transportes	1
	Demora o falla en la recolección	Transporte	2
	Guía trocada	Admisión	2
	Solicitud de guía y reporte globalizado al archivo	Archivo y Correspondencia	3
	Control de calidad en terreno	Control de Calidad	5

Cuando la búsqueda de información para atender una solicitud requiera de la remisión a un Contratista, ésta deberá realizarse por correo electrónico el primer día de recepción de la solicitud, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos definidos en el presente procedimiento, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos de con los contratistas.

Área solicitante	Tipo de Requerimiento (Tarea)	Área Responsable	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Subproceso de Transporte / Distribución	Entrega de Guías	Contratista	2 a 5
	Reporte Globalizado	Contratista	2 a 5
	Envío con cargue a cartero (Paquetería)	Contratista	2 a 5
	Colocar constancia de Pérdida o Denuncio	Contratista	2 a 5
	Demora en la recolección	Contratista	2 a 5
	Envío sobran te por recolección	Contratista	2 a 5

Cuando el profesional del subproceso no dé respuesta en los tiempos establecidos, el área de control de calidad hará una reiteración de la solicitud con copia al Jefe Nacional, ampliando el plazo de respuesta a dos 2 días hábiles. Si este tiempo también se vence y no se recibe la respuesta, el área de Control de Calidad remitirá en informe semanal las novedades presentadas con copia a la Vicepresidencia de Operaciones para que se tomen las acciones correctivas necesarias.

4.6 Responsable no identificado

Cuando se presenten casos en los cuales Control de Calidad no logre identificar un responsable de la custodia del envío, se solicitará por parte de Control de Calidad al proceso de Seguridad Postal, realizar una investigación con el fin de identificar un responsable y/o fallas en los distintos subprocesos de la Operación y tomar las acciones correctivas pertinentes para dar la respuesta a PQR.

La solicitud se realizará a través de transferencia del caso en el aplicativo SITC con la documentación definida a continuación:

NOTA: Para los casos registrados en el aplicativo CUN, se creará a través del aplicativo SITC un nuevo caso con la solicitud de investigación, asignado a Seguridad Postal, mencionando en la descripción la información de origen (CUN), definiendo los tiempos de respuesta según cobertura (Nacional 5 días, Regional 7 Días) y adjuntando la documentación definida a continuación:

- Documentación: Informe del tratamiento postal dado al envío, hasta el último registro evidenciado en el aplicativo

SIPOST, con la documentación de soporte (Manifiestos, cambios de custodia, órdenes de servicio, etc.) debidamente diligenciada (No Reimpresión).

- Tiempos para realizar la investigación: 5 días hábiles para casos en la ciudad de Bogotá y 7 días hábiles para casos en Regionales. El resultado de ser remitido a través de transferencia del caso en los aplicativos SITC y CUN.
- Posibles Resultados: identificación de procesos involucrados y/o presuntos responsables, recomendaciones para la instauración de la constancia de pérdida o denuncia.

4.7 Denuncias y constancias de pérdida

Una vez se identifique el responsable (área, contratista o funcionario) de la pérdida o hurto del envío, éste deberá realizar el reporte de la novedad presentada ante la autoridad competente y cargar soporte al sistema SIPOST

Los tipos de reporte son:

- Pérdida de documentos o paquetes: se debe interponer ante la Policía Nacional el reporte del objeto perdido, a través de la página web <https://webrp.policia.gov.co:444/publico/inicio.html>, diligenciando el formulario, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Tipo de pérdida	Descripción	Aspectos para reportar	Responsable
Envío	Pérdida del paquete junto con su respectiva guía	<ul style="list-style-type: none"> • Número de guía • Descripción del contenido. (Documento o paquete). 	Colocar el reporte a nombre propio del responsable (Persona o contratista) en el caso en que sea un área de la operación la responsable, el reporte lo realizará el funcionario designado por el subproceso, realizando el reporte a nombre de Servicios Postales Nacionales.
Prueba de entrega	Una vez se hace la gestión de entrega, se pierde la guía de evidencia de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Número de la guía perdida. 	
Expoliación	Total	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de guía. • Descripción del elemento perdido. 	
	Parcial	<ul style="list-style-type: none"> • Número de guía. • Descripción de la pieza que le hace falta al envío. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario responsable • Contratista • Funcionario designado por el área. <p>Y realizar la reliquidación del envío en SIPOST para adjuntar el soporte. (Aplica solo para pérdida, no aplica para expoliación)</p>
Envíos Internacionales Salientes	Pérdida del paquete o guía en país de Destino	<ul style="list-style-type: none"> • Número de guía • Descripción del contenido. (Documento o paquete). 	El país de Destino debe remitir el documento idóneo que evidencia la pérdida del envío.

- Hurto de documentos o paquetes: se debe interponer ante la Policía Nacional la denuncia a través de la página web <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/Login.aspx?ReturnUrl=/adenunciar>, o de manera presencial en las diferentes sedes de la Unidad de Reacción Inmediata URI, en una Inspección de Policía o en la unidad de denuncias de la Policía Nacional más cercana, identificando claramente el número de guía o números de guías y la descripción del objeto hurtado (Paquete o Documento).

Si la denuncia no se encuentra completa o presenta falencias en la información mencionada, el Analista de Control de Calidad solicitará al subproceso responsable, realizar la ampliación a la declaración mencionando todos los aspectos requeridos para dar cierre efectivo al caso.

4.8 Seguimiento y Control de indemnizaciones

Las áreas de Consejería de Asuntos Internacionales y Seguros remitirán semanalmente base de datos de los envíos próximos a indemnizar, con el fin de que el área de Control de Calidad revise en el sistema SIPOST si el envío tuvo un nuevo registro de trazabilidad que afirme la entrega del mismo.

De identificarse que un envío próximo a indemnizarse se encuentra en ruta o fue entregado satisfactoriamente, se debe informar a través de la misma base de datos una observación y los soportes correspondientes, a las áreas de Consejería de Asuntos Internacionales y Seguros para que tomen los correctivos necesarios y se suspenda el proceso de indemnización.

4.9 Requerimientos Judiciales o de Entes de Control

Cuando se trate de un requerimiento de un Ente Control o Judicial, donde definen tiempos menores para la respuesta, el proceso de Gestión de la Operación contará con el 70% del término de tiempo otorgado, para remitir respuesta de fondo a PQR y el proceso de PQR contará con el 30% del tiempo restante para la proyección y envío de la respuesta al Ente de Control.

La solicitud de información la deberá realizar el Coordinador de PQR correspondiente que recibe el requerimiento de manera formal, a través de oficio dirigido al Jefe Nacional del Subproceso o Profesional de la regional encargado del Subproceso. Es importante aclarar, que si en algún caso el responsable es otro subproceso de la operación, quien reciba la solicitud deberá realizar la transferencia inmediata al subproceso indicado, evitando así devoluciones y reprocesos que alteren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

La respuesta a esta solicitud se debe realizar a través del mismo medio de recepción (Oficio) dirigido al Coordinador de PQR que realizó el requerimiento. Se deben realizar las consultas y acciones requeridas para dar respuesta en los tiempos definidos.

4.10 Recursos de Reposición

Cuando un cliente no se encuentre de acuerdo con la respuesta dada y utilice el recurso de reposición:

4.10.1 El área de PQR deberá identificar claramente esta solicitud en la descripción, con el fin de revisar la respuesta dada y solicitar una ampliación o la asignación a otro subproceso, con el fin de establecer una nueva respuesta al cliente.

4.10.2 Cuando el recuso se presente ante un resultado de Control de Calidad en Terreno y en la revisión no se identifiquen fallas en la ejecución, se realizará el traslado del caso al proceso de Seguridad Postal siguiendo los parámetros establecidos en el Numeral 4.6 del presente documento, con el fin de que realice una Investigación y se determine una nueva respuesta desde otra área.

4.10.3 Los recursos de reposición se atenderán en los mismos tiempos establecidos en el presente documento, lo anterior debido a que se deben realizar las mismas actividades para atender la solicitud y emitir una respuesta rectificada.

4.11. Planeación del Procedimiento

4.11.1 La planeación del procedimiento debe estar alineada con la planeación estratégica y debe elaborarse anualmente.

4.11.2 El Director Nacional de Gestión Logística es responsable de la supervisión integral del procedimiento y sus indicadores.

4.11.3 Es responsabilidad del subproceso elaborar, monitorear, analizar y realizar los cambios en los indicadores diseñados en la planeación estratégica

5. REFERENCIA NORMATIVA

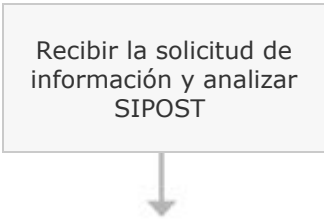
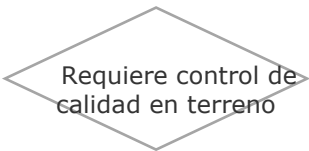
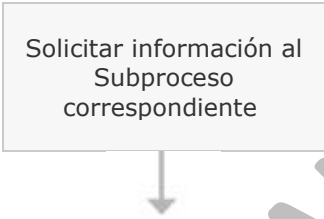
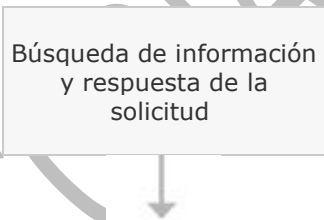

NTC ISO 9001

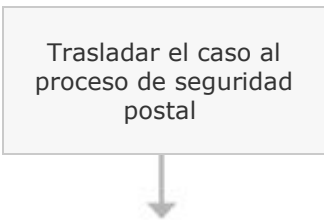


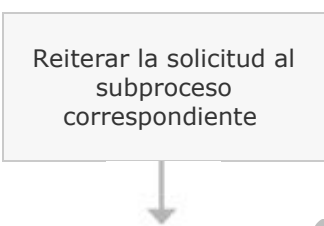
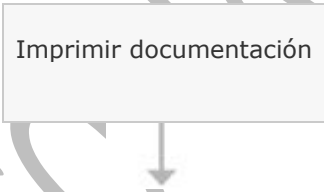
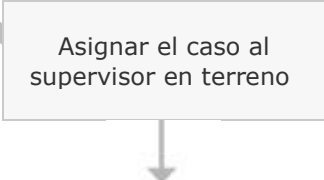
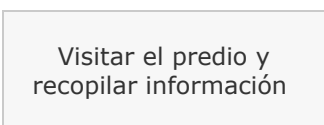
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS


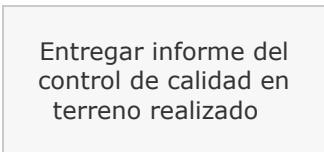

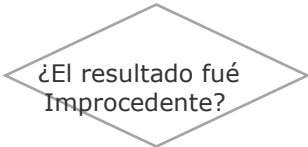
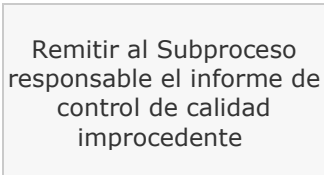


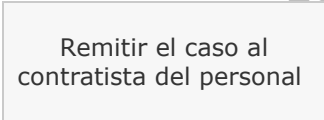

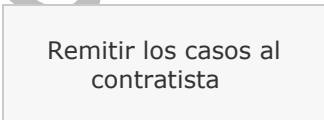


CÓDIGO	TÍTULO
PR-OP-006-FR-001	Gestión de Tiempos Solicitudes PQR
PR-OP-007-FR-009	Informe de Control de Calidad en Terreno








PR-SP-006-FR-002	Análisis de Investigación Seguridad Postal
N/A	Trazabilidad SIPOST
N/A	Aplicativo SITC o CUN
N/A	Correo electrónico
N/A	Acta de Reunión
N/A	Facturación

7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO	INICIO		
2.		<p>Se revisa la solicitud, identificando el número de guía y se valida la información disponible en el sistema SIPOST, analizando el tipo de gestión que se le realizó al envío</p> <p>Tipo: H Tiempo: 1 dh</p>	Asistente Control de Calidad	<p>Aplicativo SITC o CUN</p> <p>Trazabilidad SIPOST</p>
3.		<p>Se toma la decisión teniendo en cuenta las condiciones generales descritas en el numeral 4.2</p> <p>SI: continuar con la actividad 11 NO: continuar con la actividad 4</p>		
4.		<p>Se consulta la última gestión del envío y se solicita por el aplicativo o correo electrónico al funcionario delegado en cada área, la información o gestión urgente del envío.</p> <p>Mencionando en el requerimiento los tiempos de respuesta al interior del proceso descrito en las condiciones generales 4.5</p> <p>Tipo: H Tiempo: 1 dh</p>	Asistente Control de Calidad	<p>Trazabilidad SIPOST</p> <p>Correo Electrónico</p>
5.		<p>Se realizan las consultas y acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud realizada por Control de Calidad en los tiempos estipulados en el numeral 4.5 de condiciones generales.</p> <p>Cuando la consulta de información requiera ser remitida a un contratista, se deberá realizar por correo electrónico el mismo día en que se recibe la solicitud.</p> <p>Tipo: H Tiempo: 6 dh</p>	Profesionales o auxiliares del Subproceso	<p>Trazabilidad SIPOST</p> <p>Correo Electrónico</p>
6.		<p>Con base en la información recibida por el subproceso y según las condiciones generales descritas en el numeral 4.6 se toma la decisión</p> <p>Si: continuar con la actividad 7</p>		

		NO: continuar con la actividad 9		
7.	 <pre> graph TD A[Trasladar el caso al proceso de seguridad postal] --> B[Realizar investigación] </pre>	<p>Se remite a través del aplicativo SITC la solicitud de investigación con la documentación correspondiente, descrita en el numeral 4.6 de condiciones generales</p> <p>Tipo: H Tiempo: 1 dh</p>	Asistente Control de Calidad	Aplicativo SITC o CUN
8.	 <pre> graph TD A[Realizar investigación] --> B{¿Respuesta satisfactoria?} </pre>	<p>Se realiza el análisis de la información y se procede a ejecutar la investigación para identificar un presunto responsable y recomendaciones. Remitiendo el resultado de la investigación a Control de Calidad, por medio del aplicativo SITC o correo electrónico.</p> <p>Tipo: H Tiempo: 7 dh Continuar con la actividad 15</p>	Profesionales de seguridad	Análisis de Investigación Seguridad Postal
9.	 <pre> graph TD A{¿Respuesta satisfactoria?} -- Si --> C[Reiterar la solicitud al subproceso correspondiente] A -- No --> D[Continuar con la actividad 10] </pre>	<p>Si: continuar con la actividad 25 No: continuar con la actividad 10</p>		
10.	 <pre> graph TD A[Reiterar la solicitud al subproceso correspondiente] --> B[Imprimir documentación] </pre>	<p>Revisar la base de requerimientos, validando si se dio curso al envío o se cargó en el sistema SIPOST la información solicitada. De no recibirse respuesta o recibirse incompleta se realiza la reiteración o aclaración de la solicitud, recordando los tiempos de respuesta estipulados</p> <p>Tipo: H Tiempo de la actividad: 2 dh Volver a la actividad 9</p>	Asistente Control de Calidad	Correo Electrónico
11.	 <pre> graph TD A[Imprimir documentación] --> B[Asignar el caso al supervisor en terreno] </pre>	<p>Se imprime la solicitud de información y la trazabilidad del envío disponible en SIPOST.</p> <p>Tipo: H</p>	Asistente Control de Calidad	
12.	 <pre> graph TD A[Asignar el caso al supervisor en terreno] --> C[Visitar el predio y recopilar información] </pre>	<p>Por zonas se realiza la asignación del caso a cada supervisor en terreno correspondiente</p> <p>Tipo: H Tiempos de las actividades 11 a la 12: 1 dh</p>	Asistente Control de Calidad	Trazabilidad SIPOST
13.	 <pre> graph TD A[Visitar el predio y recopilar información] </pre>	<p>Revisar la información disponible y determinar resultados para el control de calidad, según condiciones generales descritas en el numeral 4.3</p>	Supervisor en Terreno	Informe de Control de Calidad en Terreno

		Tipo: V		
14.	 	<p>Se entrega el informe firmado por parte del supervisor, contando los hechos de la visita realizada y las recomendaciones a implementar, según condiciones generales descritas en el numeral 4.4</p> <p>Tipo: V Tiempos de las actividades 13 a la 14: 2 dh</p>	Supervisor en Terreno	Informe de Control de Calidad en Terreno
15.		<p>SI: Continuar con la actividad 16 NO: Continuar con la actividad 25</p>		
16.	 	<p>Por medio de correo electrónico se remite el informe del control de calidad con el resultado del improcedente y las recomendaciones a aplicar.</p> <p>Tipo: H Tiempo de la actividad: 1 dh</p>	Asistente Control de Calidad	Informe de Control de Calidad en Terreno Correo Electrónico
17.		<p>Distribución propia hace referencia a los motorizados contratados por 4-72 o la empresa de servicios temporales. Mas no hace referencia a los contratistas de distribución y transporte</p> <p>Si: continuar con la actividad 18 No: continuar con la actividad 19</p>		
18.	 	<p>Por correo electrónico remitir al área de gestión humana (si es contrato directo con 4-72) o a la empresa de servicios temporales, la información del control de calidad realizado y las recomendaciones remitidas, para que den inicio al procedimiento disciplinario laboral.</p> <p>Tipo: A Tiempo de la actividad: 1 dh</p> <p>Continuar con la actividad 24</p>	Jefe Nacional de Distribución	Informe de Control de Calidad en Terreno Correo Electrónico
19.	 	<p>Según el tipo de contrato y la comunicación con el proveedor (Distribución y/o Transporte) se le remitirán los casos y la documentación de control de calidad para ejecutar la reclamación</p> <p>Tipo: H Tiempo de la actividad: 2 dh</p>	Profesional de Distribución / Profesional de Transporte	Informe de Control de Calidad en Terreno Correo Electrónico
20.		<p>Se valida la información suministrada y/o se realiza control de calidad por su parte para emitir una respuesta al contratante</p>	Contratista	Correo Electrónico

	<p>y genera respuesta</p> 	<p>Tipo: V Tiempo de la actividad: 5 dh</p>		
21.	<p>¿El Contratista es responsable?</p> 	<p>Si: continuar con la actividad 23 No: Continuar con la actividad 22</p>		
22.	<p>Comparar resultados y tomar decisión sobre el caso</p> 	<p>Se deben comparar los resultados y evidencias entre el contratista y el analista de control de calidad, para definir en consenso el verdadero responsable.</p> <p>De no afirmarse culpabilidad del contratista, se debe identificar la causa por la cual se dio un resultado diferente en el informe de control de calidad y aplicar correctivos</p> <p>Tipo: H</p> <p>Continuar con la actividad 24</p>	<p>Analista de Control de Calidad y Contratista</p>	<p>Acta de reunión</p>
23.	<p>Aplicar descuento por ANS y solicitar la aplicación de recomendaciones</p> 	<p>Se aplica según las condiciones pactadas en el contrato un descuento por incumplimiento de ANS en la facturación del mes y se solicita aplicar las recomendaciones identificadas entre las que se encuentra el reporte ante la autoridad competente (Denuncia o constancia de pérdida)</p> <p>Tipo: A</p>	<p>Equipo de supervisión de contratos</p>	<p>Facturación Correo electrónico</p>
24.	<p>Aplicar recomendaciones</p> 	<p>El proceso responsable remite por correo electrónico a control de calidad las recomendaciones implementadas, entre ellas la constancia de pérdida o denuncia cargada a SIPOST.</p> <p>Tipo: A</p> <p>Tiempos de las actividades 22 a la 24: 1 dh</p>	<p>Jefes Nacionales subprocesos de la operación</p>	<p>Correo electrónico</p>
25.	<p>Dar respuesta de fondo a la solicitud</p> 	<p>Se adjunta en el aplicativo SITC la respuesta de la gestión realizada y los resultados obtenidos para atender el requerimiento del cliente</p> <p>Tipo: H</p> <p>Tiempo de la actividad: 1dh</p>	<p>Asistente de Control de Calidad</p>	<p>Aplicativo SITC o CUN</p>
26.	<p>Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta</p> 	<p>Registrar en el formato Gestión de Tiempos Solicitudes PQR, la información relacionada con la gestión realizada y fecha de cierre.</p>	<p>Asistente de Control de Calidad</p>	<p>Gestión de Tiempos Solicitudes PQR</p>
27.	<p>FIN</p>	<p>FIN</p>		

8.DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGÍA SIPOC

9.SOFTWARE Y HARDWARE

Software: SIPOST y SITC - Hardware: Computador e Impresoras

10.RESUMEN DE ACTIVIDADES

NÚMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS				
	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar (A)
TIPO DE ACTIVIDAD	0	12	3	3
TIEMPO (dh)	0	23	7	2

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Que se controla	Donde y como se controla	Criterio de Aceptación	Acciones a Tomar (Si no cumple criterio de aceptación)	Registro de la Acción tomada	Responsable del control
Tiempo de respuesta de los casos asignados a la operación	A través del formato Gestión de Tiempos Solicitudes PQR se realiza seguimiento de cada caso, para construir el Informe semanal de cierre de casos Indicador Mensual de Oportunidad en el Cierre de Casos	Que la totalidad de los casos estén cerrados en los tiempos determinados en el procedimiento	Remitir informe de cumplimiento semanal al Vicepresidente de Operaciones	Informe de casos	Profesional de operaciones Rol Calidad
Gestión de los envíos antes de indemnizar	Revisión de la base de datos de casos a indemnizar remitida por Consejería de Asuntos Internacionales y Seguros	Se valida cada envío, para identificar si se realizó gestión de entrega, posterior a la denuncia colocada	Si el envío tiene gestión de entrega (Prueba de entrega o salida distribución) se informa a Consejería de Asuntos Internacionales y Seguros para que suspendan el pago de la indemnización.	Correo electrónico informando la verificación realizada	Asistente Nivel 3 – Control de Calidad
La gestión optima del control de Calidad en Terreno	A través de la revisión del formato Informe de control de calidad en terreno	Que la descripción de la información validada coincida con el registro fotográfico o evidencias presentadas y que las recomendaciones o conclusiones sean acertadas	Se hace retroalimentación al supervisor en terreno y se solicita realizar las correcciones pertinentes	Informe de control de calidad en terreno corregido para ser firmado	Asistente Nivel 3 – Control de Calidad
Cumplimiento de los tiempos y planes de acción	Mesa de trabajo Control de Calidad para revisar estado de casos y cumplimiento de indicadores	Revisión de casos y cumplimiento de tiempos	Establecer compromisos o planes de trabajo para la mejora	Acta de Reunión	Profesional de operaciones Rol Calidad

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
1	23/Dic/2019	Objetivo y Alcance Definiciones y abreviaturas	<p>Objetivo: se incluye el aspecto de toma de acciones correctivas y respuesta oportuna al cliente.</p> <p>Alcance: Se amplía a PQR recibidas a nivel nacional, también se complementa con la gestión para dar respuesta de fondo y aplicar correctivos.</p> <p>Definiciones: se elimina la definición de Investigación operativa, control de la calidad y se agregan las definiciones Procedente, improcedente, Entrega irregular, Control de calidad, devolución, devolución regular, devolución irregular.</p> <p>Abreviaturas: se eliminan las abreviaturas de CAI, CVE, CCO, DI, SAC y se incluye la abreviatura CO, SIPOST</p>
1	23/Dic/2019	Condiciones Generales	<p>Se elimina la descripción general 4.1 verificación previa al remitir una solicitud PQR al área de control de calidad de operaciones.</p> <p>Se actualizan los canales de recepción de las solicitudes operativas de PQR y se incluyen los canales de respuesta.</p> <p>Se actualizan los tiempos de respuesta a las solicitudes operativas de PQR y se definen los tiempos de respuesta a requerimientos de información de Control de Calidad, además de los tiempos de respuesta de los contratistas.</p> <p>Se incluyen las descripciones 4.2 Conveniencia de un Control de Calidad en Terreno, 4.3 Aplicación del Control de Calidad en Terreno, 4.4 Recomendaciones del Control de Calidad en Terreno, 4.6 responsable no identificado, 4.7 Denuncias y constancias de pérdida, 4.8 Seguimiento y Control de indemnizaciones, 4.9 Requerimientos Judiciales o de Entes de Control, 4.10 Recursos de Reposición</p>
1	23/Dic/2019	Referencia Normativa	Se elimina la NTC GP 1000
1	23/Dic/2019	Documentos y Registros Referenciados	Se incluyen los formatos Informe de Control de Calidad en terreno, Análisis de Investigación Seguridad Postal y otros documentos que hacen parte del procedimiento.
1	23/Dic/2019	Descripción Del Contenido	<p>Se actualiza el paso a paso a nivel general con la descripción de las actividades, responsable y registros.</p> <p>Se actualiza el diagrama SIPOC y el Resumen de Actividades.</p>
1	23/Dic/2019	Control y seguimiento del procedimiento	<p>Se actualizan el control de Tiempo de respuesta de los casos asignados a la operación.</p> <p>Se incluyen los controles de Gestión de los envíos antes de indemnizar; La gestión optima del control de Calidad en Terreno; Cumplimiento de los tiempos y planes de acción.</p>

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Viviana Carolina Esparza Meza Cargo: Profesional de Planeación (Rol SIG) Fecha: 27/Dic/2019	Nombre: Tania Kaburiba Gallardo Murcia Cargo: Profesional de Gestión Humana Fecha: 27/Dic/2019	Nombre: Alejandro Lara Buitrago Cargo: Director Nacional de Gestión Logística Fecha: 31/Ene/2020

	Nombre: Giovanni Rodriguez Hernandez Cargo: Coordinador de Control de Calidad (E) Fecha: 23/Ene/2020	
--	---	--

COPIA NO CONTROLADA